

Социально-экономические аспекты информационного общества**ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ В
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

Статья рекомендована к публикации главным редактором Т.В. Ершовой 10.05.2022.

Панова Екатерина Андреевна

Кандидат экономических наук

Государственный университет управления, кафедра финансов и кредита, доцент

Москва, Российская Федерация

k79@yandex.ru

Аннотация

Информационные технологии и удаленная работа стали неотъемлемой частью офисной среды, и фактическое расположение рабочего места во многих профессиях постепенно теряет свою значимость. Исследование направлено на выявление факторов, влияющих на внедрение удаленной работы в деятельность малых и средних предприятий, с учетом ее преимуществ и недостатков.

Ключевые слова

удаленная работа; дистанционная работа; производительность труда; оптимизация расходов; малые и средние предприятия; МСП; технологические инновации

Введение

2020 год принес беспрецедентные изменения в мировую экономику и рынок труда. Невозможность полноценного обслуживания клиентов и ограничения, наложенные на производственную и торговую деятельность, привели к резкому сокращению объемов выручки и массовому переходу на удаленную работу с целью минимизации убытков. Предприятия, как уже использовавшие на практике дистанционные методы работы, так и ранее их не применявшие, были вынужденно вовлечены в масштабный массовый эксперимент по ускоренному внедрению инновационных технологий. Конференцсвязь, онлайн-маркетинг, дистанционное координирование действий сотрудников и работа с использованием «облачных» сервисов сыграли огромную роль в решении проблем, возникших в результате пандемии. Малые и средние предприятия (далее – МСП), не по собственной воле открыв для себя возможности, связанные с удаленным ведением бизнеса, смогут получать выгоды от его использования и в дальнейшем. И если поначалу удаленная работа была вынужденной мерой, позволяющей обеспечить непрерывность функционирования бизнеса, то после смягчения ограничений многие предприятия полностью или частично перевели офисных сотрудников в дистанционный режим на добровольной основе. Основными причинами этого стали возможность снижения затрат, связанных с арендой и оборудованием помещений, а также профилактика распространения инфекционных заболеваний.

Аналогичный масштабный опыт использования удаленной работы пока отсутствует, а культура онлайн-взаимодействия сотрудников еще находится в стадии формирования. Очевидно, что в одночасье построить налаженную систему цифровых бизнес-процессов не получится и изменения займут не один год. Для снижения затрат и роста эффективности деятельности МСП должны сосредоточиться на изучении нетрадиционных бизнес-моделей и создании оптимальных схем дистанционного управления. Это позволит небольшим предприятиям стать менее уязвимыми к глобальным вызовам, а также в полной мере воспользоваться ситуацией, превратив кризис в возможности для роста.

© Панова Е.А., 2022

Производство и хостинг журнала «Информационное общество» осуществляется Институтом развития информационного общества.

Данная статья распространяется на условиях международной лицензии Creative Commons «Атрибуция — Некоммерческое использование — На тех же условиях» Всемирная 4.0 (Creative Commons Attribution – NonCommercial - ShareAlike 4.0 International; CC BY-NC-SA 4.0). См. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.ru>

https://doi.org/10.52605/16059921_2022_04_02

Цель исследования состоит в систематизации преимуществ и недостатков удаленной работы, а также выявлении факторов, влияющих на ее внедрение в деятельность МСП.

1 Сущность и виды удаленной работы

Удаленная (дистанционная) работа законодательно регулируется главой 49.1 Трудового кодекса Российской Федерации. Под удаленной работой понимается выполнение определенной трудовым договором трудовой функции вне места нахождения работодателя с использованием информационно-телекоммуникационных сетей как для ее выполнения, так и для взаимодействия между работодателем и работником. Наличие трудового договора, подтверждающего наличие постоянных трудовых отношений, отличает удаленную работу от фриланса, который регулируется гражданско-правовыми соглашениями, а использование информационно-телекоммуникационных сетей – от надомной работы, имеющей результаты материального характера и регулируемой главой 49 ТК РФ.

Переход на удаленную работу осуществляется по добровольному соглашению между работодателем и работником. При согласовании деталей удаленной работы необходимо уточнить график работы и режим рабочего времени, используемые телекоммуникационные средства, объемы выполняемой работы, механизмы контроля и порядок отчетности о проделанной работе.

Удаленная работа может быть классифицирована в соответствии со следующими параметрами:

- интенсивностью (в зависимости от доли времени, в течение которого сотрудник работает в месте, отличном от традиционного офисного помещения);
- режимом (осуществляются ли трудовые функции в рабочее время основной массы сотрудников или по его окончании);
- характером отношений между работником и работодателем (является ли сотрудник штатным или внештатным).

Эти параметры оказывают непосредственное влияние на результаты удаленной работы.

Интенсивность удаленной работы различается в зависимости от ее доли в общем рабочем времени. Сотрудник может работать удаленно полностью или частично (в гибридном формате). При гибридной удаленной работе сотрудник выполняет свои функции частично из дома или любого удобного для него места, частично из офиса. При этом телекоммуникационные технологии могут использоваться постоянно – например, в случае если в компании нет практики закреплять за сотрудником рабочее пространство и при выходе в офис он может использовать любое свободное место. Также возможен вариант, когда сотрудник использует удаленную работу только в случае необходимости – например, в случае недомогания или необходимости ухода за больным ребенком.

Что касается режима удаленной работы, то она может осуществляться в обычное рабочее время, либо вечером или в выходные дни. Кроме того, может использоваться комбинированный вариант, когда сотрудник в рабочее время выполняет срочные поручения, а в удобное для него время – остальную работу.

Если место работы является для сотрудника основным, то он считается штатной единицей. Если у сотрудника оформлено основное трудовое соглашение с другим работодателем, речь идет о внешнем совместительстве.

2 Преимущества и недостатки удаленной работы

Доля работы предприятия, которая может выполняться удаленно, прежде всего зависит от специфики его деятельности, которая определяет структуру рабочей силы. Существует четыре основных типа работников:

- работник физического труда, который должен присутствовать на стационарном рабочем месте для выполнения своей работы (например, оператор станка, продавец или уборщица);
- креативный сотрудник, развивающий инициативы и совершенствующий процессы, чаще всего работающий в команде (например, специалист отдела маркетинга, разрабатывающий рекламные кампании или менеджер по продажам);
- узкий специалист, чья работа основана на индивидуальном подходе (например, бухгалтер или экономист);

- сотрудник, не связанный с материальным производством, действующий по определенным алгоритмам, которым необходимо четко следовать, и не влияющий на улучшение процессов работы (например, работник колл-центра) [4].

Работники, занятые физическим трудом, не могут работать удаленно либо их удаленная занятость минимальна, в частности, если в обязанности входит формирование отчетов по смене. Доля удаленного рабочего времени креативных сотрудников зависит от того, насколько важно их личное присутствие при проведении собраний и совещаний, как часто требуются встречи с клиентами, узких специалистов – в каком объеме им необходим доступ к документам и т.п. Сотрудники, действующие по установленным алгоритмам, могут полностью работать из дома.

Основными факторами, делающими внедрение удаленной работы экономически обоснованным, являются:

- снижение расходов предприятий на аренду, коммунальные услуги, техническое обслуживание, оборудование, компьютеры, телефоны, интернет, оплата парковки для автомобилей сотрудников, уборка и обеспечение безопасности;
- повышение производительности труда за счет сокращения времени на дорогу;
- возможность увеличения непрерывных периодов времени для концентрации на рабочих задачах за счет отсутствия отвлекающих факторов офиса;
- повышенная мотивация, удовлетворенность и самоотдача сотрудников за счет достижения баланса между работой и личной жизнью;
- возможность экономии на заработной плате и страховых взносах за счет трудоустройства людей, которые не имеют возможности работать в офисе, в дневное время или без перерывов, таких как женщины с маленькими детьми, инвалиды, жители удаленных населенных пунктов, студенты;
- возможность нивелирования семейных обстоятельств и отлучек с работы, связанных с недомоганиями, необходимостью ухода за больными детьми или пожилыми родственниками;
- сокращение распространения инфекционных заболеваний среди сотрудников, нарушающего рабочие процессы;
- снижение уровня стресса сотрудников, приводящего к снижению производительности труда и проявляющегося в нарушении концентрации, ошибках;
- возможность использования гибкого графика;
- экономия времени за счет уменьшения количества поездок на работу;
- формирование более здорового кадрового состава;
- минимизация количества прогулов и текучести кадров.

К недостаткам удаленной работы относятся:

- сложности с обеспечением пригодного, грамотно организованного рабочего места, лежащего в основе производительности, поскольку в жилых помещениях не всегда есть возможность выделить тихое, отдельное пространство;
- сокращение личного общения, являющегося важным источником социального взаимодействия, возникновение у сотрудников чувства изоляции на рабочем месте и потеря контакта с коллегами по работе из-за того, что коммуникации в основном осуществляются посредством e-mail, конференцсвязи и текстовых сообщений;
- снижение эффективности обмена информацией при электронном общении в связи с недостаточной внимательностью и возможностью неправильного толкования контекста;
- сложности с координацией действий удаленных работников и организацией их мониторинга;
- высокие затраты, связанные с выявлением злоупотреблений со стороны сотрудников и контролем за соблюдением режима рабочего времени;
- отсутствие у персонала мотивации за счет ограниченных возможностей карьерного роста;
- негативное влияние совмещения рабочих и семейных обязанностей на эффективность работы вследствие необходимости отвлекаться на членов семьи, особенно детей;

- снижение вовлеченности в работу за счет отсутствия контроля;
- отсутствие или ограничение доступа к рабочей документации из дома;
- нарушение установленных сроков выполнения работы в случае неисправности телекоммуникационных средств;
- сложности с ИТ-поддержкой и обеспечением безопасности данных при организации удаленного доступа.

3 Специфика использования удаленной работы МСП

МСП оптимально подходят для удовлетворения колеблющихся потребностей рынка за счет инновационности, инициативности, творческого подхода и более низкой доли постоянных затрат, делающей их более гибкими по сравнению с крупными предприятиями. В то же время ввиду ограниченных масштабов деятельности МСП вынуждены экономить в том числе и на персонале, который чаще всего отличается многозадачностью и, помимо своих непосредственных должностных обязанностей, выполняет дополнительные, порой не предусмотренные трудовым договором функции. МСП может быть невыгодно держать на полную ставку ту или иную штатную единицу, и наем сотрудника, работающего в удаленном режиме при неполной занятости, является выходом из сложившейся ситуации. Исследования подтверждают влияние удаленной работы на улучшение показателей и повышение эффективности малого и среднего бизнеса [10, 8].

Важнейшей предпосылкой для успешной удаленной работы является техническое оснащение предприятия, в котором решающую роль играют работодатели [7]. Даже при наличии у сотрудников собственных компьютерных средств в большинстве случаев им потребуются настройка удаленного доступа и обучение навыкам удаленной работы. Поэтому МСП важно обеспечить хотя бы минимальную ИТ-поддержку, которая с появлением программ типа TeamViewer не требует больших затрат и по большей части может также осуществляться удаленно.

Нехватка ресурсов, как финансовых, так и технологических отрицательно сказывается на эффективности удаленной работы, поскольку влечет за собой сложности с контролем за ее выполнением. Помимо отчетов о проделанной работе основными методами контроля являются установка веб-камер и специальных программ, отслеживающих время занятости сотрудника. Видеослежение подразумевает наличие персонала, который будет заниматься просмотром отснятого материала, что может быть экономически невыгодно. Что касается специальных программ, то их несложно обмануть, поскольку они не в состоянии проанализировать результаты проделанной работы, а настроены механически. Например, движение оптической компьютерной мыши воспроизводится за счет ее установки на компакт-диск, а подсчет времени, проведенного сотрудником в интернете за просмотром посторонних сайтов, не учитывает использование для этих целей других устройств. Поэтому для МСП оптимально подходит использование удаленной работы с конкретными результатами в виде сданных отчетов, макетов рекламных материалов, сформированных заказов и т.д.

При принятии решения о приеме или переводе сотрудников на удаленную работу необходимо понимать, что подходит она далеко не всем. Результаты удаленной работы во многом зависят от навыков планирования времени [6]. Другим важным фактором является мотивация. Для одних возможность сэкономить на одежде, необходимой для соблюдения офисного дресс-кода, является преимуществом, в то время как для других посещение работы – это весомый повод обновить свой гардероб. Кто-то обладает способностью к самоорганизации в домашних условиях, а кого-то они расхолаживают. Если не брать в расчет случаи, когда работа из дома является единственным возможным вариантом, то предрасположенность к удаленной работе во многом зависит от склада характера и темперамента человека. Исследования показывают, что наилучшими потенциальными удаленными работниками являются меланхолики [1] и интроверты [2], на которых положительно влияет сокращение повседневных социальных взаимодействий, в отличие от экстравертов, на которых оно влияет отрицательно [3].

Следует отметить, что при использовании удаленной работы так или иначе возникает проблема разобщенности коллектива. В связи с этим, субъектам малого бизнеса и предприятиям, находящимся на ранней стадии развития, будет полезно использование общих рабочих пространств для сотрудников, работающих в смешанном режиме – это поможет сформировать и в

дальнейшем поддерживать корпоративную культуру¹. Для сотрудников, полностью работающих в удаленном режиме, важно организовывать личные встречи с определенной периодичностью – они положительно сказываются на эффективности работы [5].

Существенным барьером на пути внедрения удаленной работы в деятельность МСП является направленность мышления руководителей МСП, которые часто не осознают возможности, открывающиеся за счет применения удаленной работы, и придерживаются мнения, что она не может быть результативной. Имея представление о том, что движет сотрудниками, готовыми работать удаленно, предприятия могут сократить издержки без потери производительности.

На государственном уровне для дальнейшего продвижения и внедрения удаленной работы в деятельность МСП должны быть разработаны более эффективные законодательные принципы, учитывающие интересы людей с ограниченными возможностями и лиц, вынужденных ухаживать за другими членами семьи, а также нанимающих их предприятий.

В настоящий момент политика удаленной работы является неотъемлемой частью плана по обеспечению непрерывности бизнеса в случае наступления непредвиденных событий, не позволяющих сотрудникам выполнять свои функции на привычном рабочем месте. Действенность этой политики будет заметна скорее всего уже по окончании пандемии, когда удаленная работа станет не принудительной мерой, а добровольной альтернативой [9]. Однако уже сейчас адаптация условий работы под изменяющиеся условия позволяет МСП превратить временные сложности в конкурентные преимущества перед другими субъектами экономической деятельности, избегающими инновационной перестройки.

Заключение

Вспышка коронавируса повлияла на деятельность предприятий во всем мире и дала четкое понимание того, насколько ценны в современных условиях информационные технологии. COVID-19 вызвал всплеск инноваций, поддерживающих видеоконференции, удаленный доступ и цифровые решения, направленные на минимизацию контактов сотрудников и клиентов. Экономическое обоснование этому явлению простое: необходимость удаленной работы стимулирует развитие поддерживающих ее технологий. Удаленная работа дает преимущества предприятиям и их сотрудникам, позволяет поддерживать работоспособность бизнеса, когда он не имеет возможности функционировать в обычном режиме, а также приносит значительные выгоды обществу в целом, косвенно предотвращая разрушение дорожных покрытий и загрязнение воздуха благодаря снижению дорожного трафика.

Внедрению удаленной работы на МСП препятствуют финансовые и технологические ограничения, недостаток знаний и интереса со стороны руководства, проблемы со связью, трудности с поиском сотрудников и сомнения в их надежности.

Во многих сферах сейчас наблюдается снижение уровня потребления. Особенно сильный удар это наносит по малому и среднему бизнесу, для которого как никогда стала важна скорость реакции на форс-мажорные обстоятельства и способность подстраиваться под них. Практика внедрения удаленной работы имеет значение для МСП не только во время пандемии COVID-19, но и в долгосрочной перспективе. Вероятность полной замены офисной работы удаленной представляется весьма небольшой. Но предпосылки для того, что офисы станут местом для инноваций, развития сотрудничества, обучения и общения, а механическая работа будет выполняться удаленно, явно имеются.

Литература

1. В. Б. Орлов, Е. И. Бураншина Удаленная работа как новая реальность трудовых отношений: анализ факторов предрасположенности к удаленной работе // Вестник югорского государственного университета. 2014. № 4 (35). С. 40–46.
2. Evans A.M., Meyers M.C., Van De Calseyde P., Stavrova O. Extroversion and Conscientiousness Predict Deteriorating Job Outcomes During the COVID-19 Transition to Enforced Remote Work // Social Psychological and Personality Science. 2021. Pp. 1-11. DOI: 10.1177/19485506211039092

¹ The revolution of work. A survey on the world of work post-COVID-19. CBI Economics. 2021. https://www.cbi.org.uk/media/7029/12680_cbi-economics_nexus_report_web.pdf (дата обращения: 07.12.2021).

3. Iqbal S., Suh J., Czerwinski M., Mark G., Teevan J. Remote Work and Well-being // NFORW. 2020. № 3–5, August. URL: <https://www.microsoft.com/en-us/research/uploads/prod/2020/07/NFW-Iqbal-et-al.pdf> (дата обращения: 02.12.2021).
4. Jacobs E. The new frontiers of hybrid work take shape // Financial Times. 2021. 21st, April. URL: <https://www.ft.com/content/f568997c-513c-48b0-8422-fabacda46418> (дата обращения: 05.12.2021).
5. Mulki J., Bardhi F., Lask F., Nanavaty-Dahl J. Set Up Remote Workers to Thrive // MIT Sloan Management Review. 2009. September, № 51(1).
6. Nakrošienė A., Bučiūnienė I., Goštautaitė B. Working from home: characteristics and outcomes of telework // International Journal of Manpower. 2019. Vol. 40, № 1. Pp. 87-101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
7. Siegl A. Remote Working Skills: Empirical Evidence on the Relevance and Needs from Six EU Countries // Research report within the framework of the project «REMSKA – Remote Working Skills for All». 2021. May. URL: https://www.haw-hamburg.de/fileadmin/Arbeitsstelle_Migration/PDF/REMSKA-Research_Report_2021_LearningOutcomesRemoteWorkingSkills_Web.pdf (дата обращения: 02.12.2021).
8. Vrchota J., Maříková M., Rehor P. Teleworking In Small And Medium Enterprises (Smes) Before The Onset Of Coronavirus Crisis In The Czech Republic // Journal of Contemporary Management. 2020. Issues Vol. 25, № 2. Pp. 151-164. DOI: <https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.2.8>
9. Vyas L., Butakhieo N. The Impact Of Working From Home During COVID-19 On Work And Life Domains: An Exploratory Study On Hong Kong // Policy Design And Practice. 2021. Vol. 4, № 1. Pp. 59-76. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>
10. Zhang T., Gerlowski D., Acs Z. Working From Home: Small Business Performance And The COVID-19 Pandemic // Small Business Economics. 2021. <https://doi.org/10.1007/s11187-021-00493-6>

FEATURES OF THE REMOTE WORK IMPLEMENTATION IN THE ACTIVITIES OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

Panova, Ekaterina Andreevna

Candidate of economic sciences

State University of Management, Department of finances and credit, associate professor

"Multi-Plast 2000", financial director

Moscow, Russian Federation

k79@yandex.ru

Abstract

Information technology and remote work have become an integral part of the office environment, and the actual location of the workplace is gradually losing its importance in many occupations. The research is aimed at identifying the advantages and disadvantages of remote work, as well as factors affecting its implementation in the activities of small and medium-sized enterprises.

Keywords

remote work; remote work; labor productivity; cost optimization; small and medium-sized enterprises; SME; technological innovations

References

1. Orlov V.B., Buranshina E.I. Udalennaya rabota kak novaya realiya trudovih otnosheniy: analiz faktorov predispolozhennosti k udalenoj rabote // Vestnik yugorskogo gosudarstvennogo universiteta. 2014. No 4(35). S. 40-46.
2. Evans A.M., Meyers M.C., Van De Calseyde P., Stavrova O. Extroversion and Conscientiousness Predict Deteriorating Job Outcomes During the COVID-19 Transition to Enforced Remote Work // Social Psychological and Personality Science. 2021. Pp. 1-11. DOI: 10.1177/19485506211039092
3. Iqbal S., Suh J., Czerwinski M., Mark G., Teevan J. Remote Work and Well-being // NFWO. 2020. № 3-5, August. URL: <https://www.microsoft.com/en-us/research/uploads/prod/2020/07/NFW-Iqbal-et-al.pdf> (дата обращения: 02.12.2021).
4. Jacobs E. The new frontiers of hybrid work take shape // Financial Times. 2021. 21st, April. URL: <https://www.ft.com/content/f568997c-513c-48b0-8422-fabacda46418> (дата обращения: 05.12.2021).
5. Mulki J., Bardhi F., Lassk F., Nanavaty-Dahl J. Set Up Remote Workers to Thrive // MIT Sloan Management Review. 2009. September, No 51(1).
6. Nakrošienė A., Bučiūnienė I., Goštautaitė B. Working from home: characteristics and outcomes of telework // International Journal of Manpower. 2019. Vol. 40, No 1. Pp. 87-101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
7. Siegl A. Remote Working Skills: Empirical Evidence on the Relevance and Needs from Six EU Countries // Research report within the framework of the project «REMSKA – Remote Working Skills for All». 2021. May. URL: https://www.haw-hamburg.de/fileadmin/Arbeitsstelle_Migration/PDF/REMSKA-Research_Report_2021_LearningOutcomesRemoteWorkingSkills_Web.pdf (дата обращения: 02.12.2021).
8. Vrchota J., Maříková M., Rehor P. Teleworking In Small And Medium Enterprises (Smes) Before The Onset Of Coronavirus Crisis In The Czech Republic // Journal of Contemporary Management. 2020. Issues Vol. 25, No 2. Pp. 151-164. DOI: <https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.2.8>
9. Vyas L., Butakhieo N. The Impact Of Working From Home During COVID-19 On Work And Life Domains: An Exploratory Study On Hong Kong // Policy Design And Practice. 2021. Vol. 4, No 1. Pp. 59-76. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>
10. Zhang T., Gerlowski D., Acs Z. Working from Home: Small Business Performance and the COVID-19 Pandemic // Small Business Economics. 2021. <https://doi.org/10.1007/s11187-021-00493-6>