

«ОФИСНЫЙ ПЛАНКТОН» КАК ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ПАТОЛОГИЯ И ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО АНАЛИЗА

© Беляев Ю.К.*

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, г. Москва

В публикуемых материалах содержится постановка проблемы определения феномена так называемого «офисного планктона», его положения и неоднозначной роли в системе управления российским организациям. Изложены основы классификаций офисных работников, обозначены характерные черты, присущие современным представителям «офисного планктона», отличающиеся двойственностью и противоречивостью. Подчеркнута важность и значимость дальнейшего исследования особенностей жизнедеятельности «офисного планктона» с позицией принятия взвешенных управлеченческих решений.

Термин «офисный планктон» не является строго научным, однако отражает факт существования особого социального явления, возникшего на рубеже 1990-2000 гг. и требующего осмыслиения с позиций менеджмента. В качестве однопорядковых используются и другие понятия, например, «офисный пролетариат», «люмпен-менеджеры», «белые воротнички» и пр.

«Офисный планктон» – это аллегорическое обобщенное обозначение офисных работников, в основной массе относительно малооплачиваемых менеджеров низших уровней управления, не имеющих подчиненных, либо руководителей небольших подразделений – групп, отделов. Именно для этой категории работников особую роль играют факторы обеспечения условий достойного труда. Количество таких работников продолжает расти, они составляют значительную прослойку персонала любой организации.

Существует заметное отличие представлений об офисной занятости в 90-е и 2000-е годы в России. Эти представления эволюционировали в диапазоне от признания офисов чуть ли не «райскими» местами приложения труда до малопривлекательных и относительно непrestижных сред обитания. В последние годы выявились тенденции отношения к офисному труду без прежнего пietета, скорее скептически и все чаще – негативно [1]. Оказалось, что труд в офисах организован по-разному, во многих случаях не отвечают статусным, карьерным, эмоциональным, социальным потребностям, ожиданиями и притязаниям работников. Встречаются суждения о том, что мечты если не о творческой, то хотя бы о достойной (т.е. как минимум осмысленной и производительной) работе могут обернуться не-

* Профессор, заместитель заведующего кафедрой Менеджмента, кандидат экономических наук, профессор.

скончаемой рутиной, бессмысленным и бесправным существованием и даже так называемым корпоративным (офисным) рабством.

Переход на двухуровневую систему высшего образования (бакалавриат-магистратура) – шаг к пополнению офисной прослойки человеческими ресурсами с менее фундаментальной подготовкой, предназначенных (и, в известной степени, внутренне предрасположенных с психологической точки зрения) к выполнению рутинных, сугубо исполнительских, узкоспециализированных функций в иерархиях. В России это еще и попытка ограничить приток неподготовленных в достаточной степени претендентов на рабочие места в сфере государственного, муниципального и корпоративного управления, где особо востребованы навыки и умения осмысливать сложные ситуации, принимать рациональные решения в условиях растущей рентабельности и неопределенности.

Тем не менее, в корпоративной среде пока преобладают установки и запросы на использование обезличенного, усредненного работника – винтика системы, в границах которой этот работник воспринимается руководством и владельцами компаний как элемент некой «биомассы». Этому способствуют и создаваемые в компаниях условия труда. В частности, де-факто негласно действуют установки на несоблюдение требований трудового законодательства, принципов КСО. Работник должен находиться в постоянной готовности к непрерывным изменениям своего положения в процессах оптимизации, реорганизации корпоративных образований, безропотно относиться к организационным экспериментам. Работник обязан быть готов к запредельной формализации и регламентации производственных процессов и отношений. Он должен неукоснительно соблюдать навязываемые и далеко не бесспорные правила, разделять декларированные ценности, содержащиеся в кодексах корпоративного поведения. Этические принципы по сути становятся нормативно заданными и предполагают суровые санкции административного характера в случае их нарушения. На многочисленных тренингах формируются, наряду с безусловно полезными, навыки слепого повиновения под лозунгом «не работа для тебя, а ты для работы». Происходит гипертрофированное разрастание функций кадровых служб, служб безопасности с целью организации тотального контроля за работниками, поощряется доносительство, слежка как элемент дисциплинарного мониторинга и контроля. В результате в организации создается атмосфера перманентного напряжения, страха потерять работу, равнодушия, скрываемого под личиной показного трудового энтузиазма, имитации корпоративного патриотизма. Произвол и хамство в отношениях к работникам, личная преданность, а не профессионализм – для многих организаций правило «успешного» функционирования.

Руководители широко применяют приемы морального прессинга, направленного на стимулирование поиска клиентов, обеспечение любыми средствами его лояльности.

Согласно данным компании Head Hunter (сентябрь 2009 г.) 80 % офисных работников в России вынуждены работать сверхурочно и только каждому десятому из них работодатели оплачивают дополнительные часы. Опрос показал зависимость между сверхурочной работой и размерами компаний: в крупных организациях переработка встречается чаще, но в то же время трудовые отношения носят более формализованный характер. В небольших компаниях сверхурочная работа стала нормой, при этом не регулируется и не регламентируется [4].

Установлена и другая закономерность: перерабатывает не менее 85 % топ-менеджеров, тогда как из рядовых специалистов низового уровня только половина работают внеурочно хотя бы раз в неделю. В условиях кризиса многие сотрудники вынуждены проявлять большую лояльность к своим работодателям. У топ-менеджеров степень лояльности к компании выше, поэтому возложить на них дополнительную нагрузку легче [2].

Ответной реакцией на бесправное существование в офисной среде в одних случаях и безделье в условиях дезорганизации управления в других является систематическое употребление алкоголя. Масштабы этой проблемы в России впечатляющи. Согласно итогам опроса, проведенного специалистами ранее упомянутой компании Head Hunter, на рабочих местах употребляют без повода алкоголь почти пятая часть опрошенных. Строго по праздникам пьют в офисе более половины респондентов. Хотя бы раз в неделю на работе пьют 14 % сотрудников. При этом лишь около трети россиян не употребляет на работе спиртные напитки. Как было установлено, наибольшее число злоупотребляющих алкоголем – среди специалистов и руководителей ИТ-подразделений, менеджеров по продажам и закупкам, сотрудников административно-хозяйственных служб.

Действия руководителей компаний по отношению к работникам как к объекту для экспериментов, откровенное пренебрежение их потребностями и интересами провоцируют обратную реакцию персонала: рост оппортунистических настроений, преднамеренное нанесение ущерба, в том числе в форме хищения корпоративной информации, передачи ее на возмездной основе конкурентам, рейдерам, криминальным элементам и т.д. По данным компании Symantec, проведшей совместно с институтом Понемон в США специальное исследование среди офисных сотрудников на предмет их участия в хищении закрытой коммерческой информации, чаще всего у компаний воруют базы данных клиентов, сведения, касающиеся бухгалтерской и финансовой отчетности, особенно при угрозе увольнения, а также используют этот прием как способ отомстить за плохое отношение. Владельцы бизнеса пытаются предотвратить негативные последствия подобного поведения и связанные с этим риски с помощью расширения сферы аудита безопасности, регулярного осуществления соответствующих специальных мероприятий.

Разумеется, было бы ошибкой рассматривать представителей «офисного планктона» как однородную массу, состоящую из одинаковых элементарных частиц. Многие работники формально входящие в это сообщество, объективно являются носителями иных качеств, свойств, ценностей. Это, например, специалисты в области системной интеграции, аналитики, бизнес-консультирования, менеджеры, связанные со стратегическим развитием крупных корпоративных структур. Их интеллектуальный уровень, амбициозность, круг общения, без которых невозможно успешно реализовывать свои профессиональные обязанности, корректирует общественный статус, изменяет критерии самоидентификации.

Неоднородность «офисного планктона» с точки зрения занимаемых им ниш и уровней в системе управления – вопрос дискуссионный. Существует противоположные подходы в части отнесения топ- и мидл-менеджеров к данной прослойке. Имеются выказывания о том, что офисные «рабы» – это прежде всего рядовые труженики, не отрывающиеся от компьютера, выполняющие рутинные задачи. Другая позиция основывается на отнесении к офисным работникам менеджеров среднего и даже высшего уровней. Последние рассчитывают прежде всего не на зарплату, а на годовые бонусные выплаты, однако при этом несут куда большую ответственность, обременены гораздо большими обязательствами. Встречается разделение офисных работников на две условные категории: обеспечивающие повседневную деятельность компании и напрямую задействованные в создании и продаже товара / услуги.

Подобные классификации работников в конечном счете представляют интерес для выработки кадровой стратегии и политики в отношении «офисного планктона».

В чем состоят опасности (угрозы) для бизнеса?

Во-первых, сохранение количества занятых офисных работников сверх разумных пределов поддерживает низкий уровень производительности управленческого труда, его эффективности¹.

Во-вторых, топ-менеджеры нередко имитируют активность путем расширения филиальных сетей, открытия новых бизнес-единиц, создания дополнительных производственных линий, центров обслуживания клиентов и прочих ухищрений, демонстрируя тем самым свою приверженность разработанной стратегии развития, «инициативность», «результативность»

¹ Согласно исследованию, проведенному ГУ – Высшей школой экономики «Уровень и страх безработицы: есть ли между ними связь?» (В. Гимпельсон и А. Ощепков) болезнь европейских и американских наемных работников потерять место превышает 10 %. В России этот параметр сейчас находится в пределах 10 % и сопоставим с показателями слаборазвитых в экономическом отношении латиноамериканских государств. Сделан вывод о том, что жесткое регулирование рынка труда препятствует созданию новых эффективных рабочих мест. Эти положения, безусловно, распространяются на офисных работников».

деятельности. Между тем значительную часть подобных инициатив влечет за собой неэффективное использование финансовых, временных, административных, интеллектуальных и иных ресурсов. С. Чертопруд в этой связи предложил простую классификацию непроизводительно потребляемых «офисным планктоном» ресурсов компаний:

1. финансовые ресурсы – зарплата сотрудников (с учетом налогов, оплаты больничных листов, пособий при увольнении и т.п.); аренда помещений и расходы на ЖКХ, связь, проведение корпоративных мероприятий (праздники, тренинги, въездные совещания), оргтехника и расходные материалы и т.п.;
2. временные ресурсы: коллективные длительные перекуры, чаепития, обсуждение личных проблем, последних корпоративных новостей и т.д.;
3. административные ресурсы, связанные с постоянным общением с руководителями, получение «ценных» указаний, доклады о выполнении поручений, общение «за жизнь». Тем самым происходит отвлечение руководителей разных уровней от выполнения ими функциональных обязанностей.

Еще один источник моральной неудовлетворенности состоит в том, что легко обучаемые, способные работники, вынужденные под влиянием финансовых факторов переместиться в офисную среду быстро перерастают рамки этой деятельности. У них изменяются представления о работе, уровень притязаний, обостряется чувство внутреннего психологического дискомфорта, недооцененности руководством, обществом в целом. На эти обстоятельства накладываются ощущения малодушия, чувства вины за то, что не хватило воли взяться за более ответственную, интересную работу, проявленное предпочтение и противопоставление относительной безопасности и стабильности карьере и раскрытию способностей.

Оптимизация слоя офисных работников – задача сложная, неоднозначная и непрерывная. Требуется прежде всего обосновать и установить критерий такой оптимизации, который, безусловно, будет специфичен для каждой организации. Однако, как представляется, полезно руководствоваться и некоторыми принципиальными соображениями. Во-первых, это подбор только высококлассных, компетентных сотрудников с определением конечных результатов и показателей их деятельности (например, для охранников, служб безопасности, а обеспечение всех режимных требований). Во-вторых, продуманная система передачи ряда функций на аутсорсинг, исключающая крайности этого управленческого инструмента. В-третьих, нужно обращать пристальное внимание при приеме на работу на желание и способность работников к саморазвитию, реализации творческих идей, амбициозность.

Творческие, эффективные менеджеры мотивированы на возможность заниматься любимым делом, готовы работать и ради идеи, а не только из-

за денег или страха. Наконец, следует принимать превентивные меры против размножения офисного планктона путем, например, наложения моратория на действия менеджеров разных уровней, не способных решать поставленные перед ними задачи без увеличения штатов.

Характерные черты, присущие представителям «офисного планктона», отличаются двойственностью и противоречивостью. Выделим некоторые из них:

- неопределенный социальный статус прежде всего в силу неустойчивого положения в иерархических управленческих структурах (вертикальное перемещение имеет ограниченный характер, как и горизонтальное). Отсюда – застой в карьерном росте, риски немотивированного увольнения, угрозы утраты общественной идентичности, люмпенизация и маргинализация;
- мнимое (фиктивное) благополучие (жизнь в кредит, одежда и обувь – с распродаж, фальшивые украшения и статусные аксессуары);
- относительная замкнутость среды обитания, коммуникационное (в границах служебных обязанностей) однообразие, которое стараются преодолеть путем общения в социальных сетях. Возникновение интернет-зависимости в ее худших проявлениях;
- непроизводительный характер труда, презрение к физическому и нередко к квалифицированному умственному труду по причине изначального отсутствия либо утраты профессиональных и общекультурных компетенций;
- сочетание застойной занятости, выражающаяся, в частности, в усилиях по сохранению своего рабочего места, оправданию важности своих должностных обязанностей и миграционной подвижности (перемещения след за «проектными лидерами» либо участие в стихийной миграции в другие организации под влиянием различных обстоятельств (смена управленческих и исполнительских команд после прихода новых руководителей, банкротства, сокращения штатов и т.п.));
- постоянная и растущая с возрастом неудовлетворенность своим положением и вытекающая из этого скрытая агрессия, либо апатия и безинициативность, уклонение от реальной ответственности в сочетании с амбициозностью и желанием самореализации;
- неоднородность состава, неопределенность самоидентификации и размытость ценностных ориентиров поведения в производственных и бытовых сферах;
- отсутствие на практике четко выраженных функциональных обязанностей, депрофессионализация, занятость в процессах, не влияющих на конечные результаты деятельности (внутренняя переписка, сбор визирующих подписей, составление планов, отчетов).

В этом отношении характерен пример российских банков: до $\frac{2}{3}$ общего суммарного фонда рабочего времени сотрудников расходуется на подготовку до полутора сотен форм обязательной отчетности для надзорных и регулирующих органов. В зарубежной практике объем этой работы на порядок меньше;

- острые ощущения разрыва между ожиданиями и реальностью. Как вариант – относительная удовлетворенность своим материальным положением (попал «на теплое место») прежде всего недоучившихся вчерашних студентов, рекрутированных в офисную среду бывших инженеров-производственников, педагогов, врачей, научных сотрудников и т.д., с одной стороны, и невозможность получать моральное удовлетворение от результатов своего труда в рамках текущей деятельности и возврата к прошлой, с другой стороны;
- распространенная незаинтересованность в становлении и поддержании собственной уникальности и узнаваемой идентичности. Наоборот, типично поведение, маскирующее реальную мотивацию и намерения, исполнение функциональных ролей, бесполезных для организации;
- политическая пассивность, идеологическая всеядность, потеря гражданских качеств в сочетании с потенциальной оппозиционностью к власти, способность становиться социальной базой «цветных революций», «демократических режимов», хотя сами по себе являются продуктами и выгодоприобретателями относительно стабильных периодов экономического и политического развития;
- умение приспособливаться и выживать в трудные времена, в периоды экономических и социальных кризисов и катализмов, компенсировать потери и ущербы. Часть «офисного планктона», пережив трудности, вновь интегрируется в привычно организованное пространство, однако немалая его часть проявляет готовность к изменениям (профессиональная переподготовка, смена профиля деятельности, места проживания, отношения к труду и т.п.): демонстрирует социальную мобильность, предприимчивость, что весьма важно для поддержки усилий руководства страны по модернизации экономики.

Отмеченные, а также ряд других характеристик офисных работников в совокупности позволяют утверждать о сформировавшемся общественном феномене, влияющем на состояние рынка труда, эффективную занятость, оплату труда, возможности социального партнерства.

Реалии состоят в том, что при принятии управленческих решений на всех уровнях приходится иметь дело не с абстрактными работниками и зачастую иллюзорными представлениями об их совершенстве, а с конкретными людьми, усвоившими стереотипы противоречивого и неодн-

значного поведения в офисной среде. Закономерности и особенности жизнедеятельности «офисного планктона» требует изучения, оценки и соответствующего реагирования в системах управления.

Список литературы:

1. Вишневецкая Ю. Как выжить в офисе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.expert.ru/printissues/russian-reporter/2008/49/ofis.
- 2 Материалы российской консалтинговой компании Head Hunter [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hh.ru.
3. www.finmarket.ru/z/news/ hn.asp?id=12744402rid=1.
4. Бахарев И. Кто работает, тот ест. О сверхурочной работе офисных работников [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gazeta.ru/money/2009/09/10-a3249001.shtml.

СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА РАЗВИТИЯ ЗНАНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ

© Овчинникова Н.Н.*

Саратовский государственный технический университет, г. Саратов

Автор предлагает систему развития знаний на предприятии, состоящую из процессов непрерывного обучения персонала и трансфера знаний. В систему вводятся две процедуры: аудит производительности труда по определенным факторам в начале финансового года с целью перераспределения инвестиционных потоков между физическим и человеческим капиталом и это аудиты актуализации / трансфера знаний в конце финансового года. Проведение этих двух процедур объединяет два процесса в сбалансированную систему развития знаний.

В настоящее время в различных научных источниках отмечается неоднозначный подход к трактовке управления знаниями как к процессу. В общем виде, управление знаниями – это систематический процесс, объединяющий операции, связанные с формированием, идентификацией, использованием и передачей знаний, которые люди могут создавать и применять, а также с развитием инноваций и обучением [1, с. 119].

Наблюдается разнообразие точек зрения, какие операции входят в этот процесс. Так, А.Д. Пробст и др. в работе [2, р. 46] считают, что процесс управления знаниями включает локализацию, приобретение, развитие знаний, обмен знаниями и их распространение, использование и хранение знаний. В развитие знаний данные авторы не включает процесс обмена зна-

* Составитель кафедры «Экономика и управление в машиностроении».