

УДК 331.103

А.Д. Девятярова

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ТРУДА В ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ

Аннотация. Дана характеристика динамики развития сферы услуг и занятости. Проанализированы виды и особенности организации интеллектуального труда. Рассмотрены возможные варианты совершенствования организации труда в современных условиях.

Ключевые слова: умственный труд, работники интеллектуального труда, сфера услуг, информационное общество, непрерывное обучение, виртуальные команды.

Anna Devyatiarova

CHARACTERISTICS OF INTELLECTUAL LABOUR ORGANIZATION IN INFORMATION SOCIETY

Annotation. Characteristics of tertiary sector of the economy and employment evolution are given. Types and features of intellectual labour organization are analyzed. Possibilities of labour organization development in today's world are reviewed.

Keywords: intellectual labour, knowledge workers, tertiary sector of the economy, information society, lifelong learning, virtual teams.

Мир стремительно меняется, на смену тяжелому физическому труду приходит автоматизация, совсем скоро не только рабочие, но и некоторые интеллектуальные профессии могут исчезнуть. Так «Атлас новых профессий», разработанный в Сколково еще в 2014 г., предсказывает исчезновение до 2020 г. таких профессий, как библиотекарь, документовед, турагент, копирайтер, а после 2020 г. – аналитик, нотариус, секретарь, системный администратор и журналист. Очевидно, что исчезнут и такие рабочие профессии, как шахтер, прораб, лифтер, швея. Все это связано со стремительным развитием информационных технологий, биотехнологий, робототехники. Научно-технический прогресс ведет и к появлению новых профессий, таких как тайм-брокер. По мнению специалистов Сколково, такой специалист будет управлять занятостью специалистов на открытом рынке труда [1].

Все эти тенденции говорят о неизбежном дальнейшем росте доли сферы услуг в мировом ВВП и, соответственно, смещении акцентов в сторону интеллектуального труда. Согласно отчету Всемирного банка доля сферы услуг в мировой экономике в 2014 г. составила 70,5 % от валового внутреннего продукта (ВВП). Так, в США этот показатель в 2013 г. составил 78,1 %, а в России 60 % (см. рис. 1) [7].

Изменение структуры занятости населения от производства к сфере услуг является последствием постепенного перехода к информационному обществу, когда информация становится основным драйвером развития экономики. В таком обществе большинство рабочих мест связано с информацией, ее производством, хранением и использованием, а также созданием нового знания. Это означает, что все большее внимание необходимо уделять особенностям интеллектуального труда, который становится основой мировой экономики. Несмотря на появление новых компьютерных программ и оборудования, именно интеллектуальный потенциал компании определяет ее успех в долгосрочной перспективе.

Не теряет своей актуальности определение, данное В.В. Адамчуком: «Умственный труд – это те виды трудовой деятельности, которые характеризуются преобладанием нервных нагрузок, связанных с объемом, напряжением, глубиной внимания, способностью его к переключению, а также с психофизиологическими процессами (памятью, мышлением, восприятием и пр.)». Вполне естественно, что в конкретной работе специалиста присутствуют как умственный, так и физический труд, однако

работниками интеллектуального труда будут считаться те сотрудники, в деятельности которых преобладает интеллектуальный труд [5, с. 102].

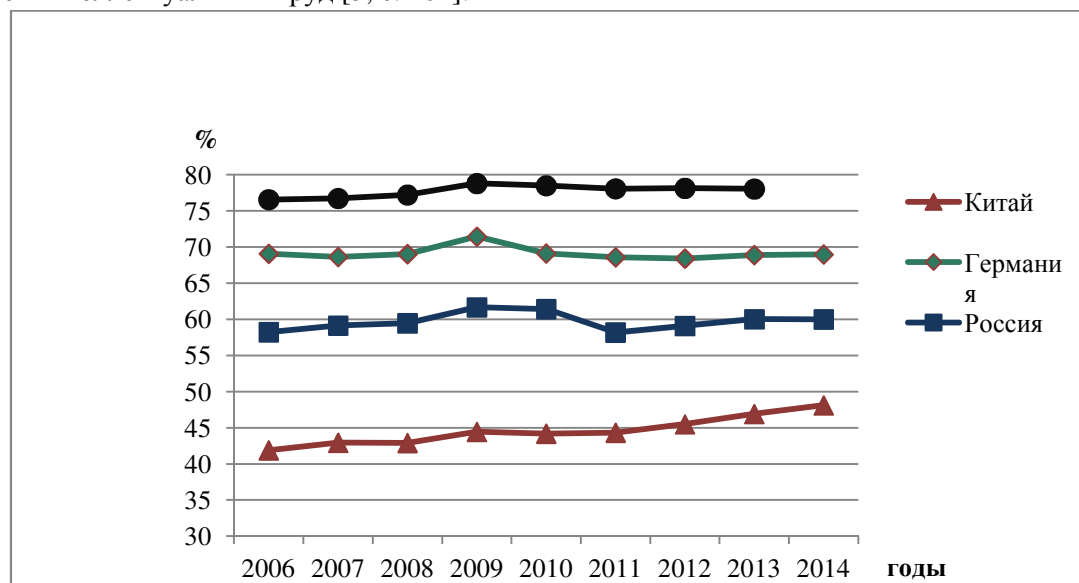


Рис. 1. Динамика доли сферы услуг в % от ВВП по странам с 2006 по 2014 гг.

Умственный труд неоднороден, его можно разделить на три вида: эвристический, административный и операторный. Первый вид – наиболее концентрированное выражение интеллектуального труда. Под эвристическим трудом понимается деятельность по созданию новых идей, продуктов и услуг. Такой вид интеллектуального труда сложнее всех остальных поддается регламентации и контролю. Административный труд – труд менеджеров, управленцев, связанный с координацией работы отдельных сотрудников или целых коллективов. Операторный труд – деятельность по выполнению однотипных, зачастую рутинных операций. Примером операторного труда может являться работа оператора колл-центра. Однако несмотря на кажущуюся стереотипность выполняемых действий, операторный труд также подразумевает достаточно высокие нервные нагрузки и интенсивность протекания психологических процессов [4].

Основные особенности умственного труда обусловлены его характером, высокими психоэмоциональными нагрузками. В процессе интеллектуального труда рождается некая идея, которая впоследствии может быть трансформирована в продукт или услугу. Однако сама по себе идея есть нечто невещественное, т.е. не может быть использована сразу же после изобретения, а также требует дальнейших вложений, кооперации с другими людьми, организации физического производства и пр., но в долгосрочной перспективе именно результаты умственного труда определяют успех компании.

Одной из главных особенностей работников интеллектуального труда является процесс непрерывного обучения. Для того чтобы стать квалифицированным специалистом, человеку нужно пройти длительное обучение перед началом работы (учеба в вузе). После его окончания ему необходимо постоянно совершенствоваться, повышать квалификацию, следить за новыми тенденциями, постоянно пополнять свою базу знаний. Lifelong learning (непрерывное обучение в течение всей жизни) – одно из основных требований к работникам умственного труда на современном этапе развития общества. Каждый день появляются новые технологии, методики, программы, знание которых – обязанность персонала, т.к. от этого напрямую зависит конкурентоспособность организаций. Для работников это означает непрерывное совершенствование в течение всей жизни, а для компаний – дополнительные инвестиции в обучение сотрудников.

Еще одна особенность работников интеллектуального труда касается их мотивации. Очевидно, что разработка новой технологии, продукта – это в большей степени вопрос самомотивации сотрудников. Более того, такие работники практически не привязаны к месту работы (не только к конкретному офису, но и к городу, стране), они очень мобильны. Рассматривая рабочее место как один из элементов организации труда, Томас Дейвенпорт выделил девять подходов к его организации в зависимости от степени сегментации условий труда коллектива и возможности индивидуального выбора планировки и оснащения рабочего места. Например, для сотрудников, занятых операторным трудом, выполняющих стереотипные операции, подойдет однотипная планировка рабочего места с относительно небольшой возможностью выбора оснащения. А для ведущих разработчиков программного обеспечения, сотрудников научно-исследовательских центров предусмотрен индивидуальный подход и высокая степень выбора из различных альтернатив: личный кабинет, работа в переговорной комнате, комнате для отдыха, а также возможность работать дома. Стоит упомянуть концепцию «город-офис», которую предложила компания DEGW, занимающаяся проектированием офисных помещений. Эта концепция опирается на мобильные технологии и индивидуальный выбор сотрудника, который может работать там, где ему удобно в данный момент: в офисе, кафе, гостинице, дома, в парке или коворкинг-центре. Для разработки идей не нужно особое оборудование, необходимы лишь знания, компьютер, доступ в Интернет и возможность сосредоточиться на поставленной задаче. А для поддержки командного духа и корпоративной культуры можно использовать современные средства связи, такие как видеоконференции либо очные встречи и совещания в заранее оговоренное время [2].

Стандартный восьмичасовой рабочий день для работника умственного труда уходит в прошлое, и это еще одна особенность. Очевидно, что нельзя стандартизировать творческий процесс работы, ограничивая его конкретными временными рамками. Биоритмы особенно сильно влияют на творческих сотрудников: кто-то наиболее продуктивно работает ночью, кто-то ранним утром. Решением может стать предоставление свободного графика работы, который подразумевает обязательные часы присутствия в офисе либо общение по телефону, конференц-связи и т.п. При этом одной из мировых тенденций в управлении персоналом является создание виртуальных (мобильных) команд, состоящих из работников, которые живут в разных частях света. Крупные международные компании уже практикуют такой формат работы. Он имеет множество преимуществ:

- возможность для компании работать 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Такой график достигается при помощи разницы в часовых поясах, когда заняты одни сотрудники и отдыхают другие;
- расширение границ рынка труда, возможность найма высококвалифицированных специалистов за пределами страны;
- разница культур позволяет провести детальный анализ стоящих перед компанией проблем и создать более совершенный продукт или услугу.

Безусловно, существуют и факторы, сдерживающие распространение такой практики. В первую очередь, это специфика компании (зачастую виртуальные команды используются в ИТ-технологиях). Также на эффективность работы таких команд влияет способность системы менеджмента гибко адаптироваться к различным культурным особенностям персонала, отсутствие бюрократии, наличие современных компьютеров и специализированного программного обеспечения, а самое главное – понимание и принятие руководством такой бизнес-модели [6].

Еще одна особенность работников интеллектуального труда заключается в применяемых сотрудниками методах труда. Если тейлоризм и фордизм не оставляли рядовому сотруднику выбора способа выполнения той или иной операции, то теперь все изменилось. Вполне естественно, что, основываясь на принципах Тейлора, промышленные предприятия начала XX в. при помощи универсальных рабочих приемов значительно повысили уровень производительности труда. Однако, как

было указано выше, в 2014 г. более половины мирового ВВП приносят компании из сферы услуг. Возможно ли стандартизировать приемы и методы труда работников интеллектуальных профессий? Если для некоторых профессий, относящихся к операторному труду, это возможно, то для труда административного, и тем более эвристического такая задача является невыполнимой. Более того, зачастую руководитель подразделения в связи со спецификой работы, ее сложностью и мультидисциплинарным характером не может точно сказать, каким образом выполняют работу его подчиненные. Только сам сотрудник способен выявить наиболее эффективный метод выполнения деятельности, который будет позволять ему достигать высоких результатов. Однако это не означает, что всю технологию, весь процесс работы необходимо отдать в ведение рядового специалиста. Существует ряд инструментов для руководителей, призванных помочь сотрудникам выстроить рациональную технологию выполнения работы:

- постоянное обучение и повышение квалификации, в том числе обучение эффективной работе с нарастающим количеством информации;
- автоматизация труда;
- рекомендации по тайм-менеджменту, организации индивидуального труда;
- внедрение базы знаний и системная работа с ней;
- развитие деловых контактов сотрудников, расширение их сети деловых знакомств, возможности получения экспертного опыта [2].

Одна из наиболее важных особенностей умственного труда – сложность его контроля. Со стороны невозможно понять, идет ли в голове у специалиста мыслительный процесс, даже если он присутствует на рабочем месте все отведенные для работы часы. Таким образом, контроль как одна из важнейших функций общего менеджмента меняет свою направленность, переориентируясь с контроля процесса на контроль полученных результатов.

Так как же эффективно организовать труд работников интеллектуальных профессий? Питер Друкер разработал факторную модель производительности и эффективности умственного труда. Он выделил шесть основных факторов: точность понимания поставленной перед работником задачи; автономия, персональная ответственность за результат работы; инновационная деятельность как часть любой задачи; непрерывный процесс обучения, постепенно перерастающий в наставничество; измерение производительности труда через качество выполненной работы, а не только через ее объем; отношение к персоналу как к капиталу, формирование у сотрудников лояльности к компании и высокого уровня вовлеченности в работу. В целом, этот подход согласуется с основными особенностями умственного труда и может быть эффективно применен в компаниях [3].

Таким образом, особенности работников интеллектуального труда, такие как их стремление к автономии, мобильность, сложность мотивации, а также контроля осуществления рабочего процесса, непривязанность к рабочим местам и конкретному рабочему времени влияют на организацию труда, трансформация которой происходит уже сегодня. Предстоит еще немало исследований, чтобы выработать единый подход, новую парадигму эффективной организации труда в информационном обществе.

Библиографический список

1. Агентство стратегических инициатив, Сколково Атлас новых профессий. – М., 2014. – 168 с.
2. Дейвенпорт, Т. Зарабатывая умом. Как повысить эффективность деятельности работников интеллектуального труда / Т. Дейвенпорт. – М. : Олимп-Бизнес, 2011. – 287 с. – ISBN 978-5-9693-0113-9.
3. Друкер, П. Задачи менеджмента в XXI веке. / П. Друкер. – М. : Вильямс, 2007. – 286 с. – ISBN 978-5-8459-0127-9.

4. Македошин, А.А. Организация труда персонала / А.А. Македошин, Э.Б. Молодкова, С.А. Перешивкин [и др]. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 189 с. – ISBN 978-5-7310-2686-4.
5. Организация и нормирование труда / Под ред. В.В. Адамчука. – М. : Финстатинформ, 1999. – 301 с. – ISBN 5-7866-0039-4.
6. Фрайд, Д. Remote: офис не обязателен / Д. Фрайд, Х. Д. Хейнмейер. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 267 с. – ISBN 978-500057-038-8.
7. Services, etc., value added (% of GDP) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TETC.ZS> (дата обращения : 29.03.2016).