

# любовь на расстоянии

*дистанционное управление персоналом*

*Практически в любой развивающейся компании наступает момент бурного роста и развития. Прежде всего, это связано с расширением деятельности, в частности открытием филиалов. В данном случае у компании появляется развитая сетевая структура. Такие изменения в развитии компании носят как положительные, так и отрицательные моменты.*

Плюсы такого развития – укрупнение компании на рынке, увеличение капитала, конкурентоспособность, рост прибыли и т.д. Но, как известно любой рост компании немного болезнен и сопровождается переменами. Поэтому нам хотелось бы более подробно рассмотреть организацию процесса дистанционного управления персоналом в крупных компаниях, которые имеют филиалы или ведут процесс географического расширения своей деятельности.

Термин «дистанционное управление» применим во многих областях, и широко изучается многими учеными. Однако в области управления персоналом это понятие достаточно новое. С одной стороны развитие техники и технологии подталкивает многок компании на внедрение новых разработок в сферу управления, с другой стороны руководство компаний понимает, что для дальнейшего роста и развития необходимы кардинальные изменения. При таком столкновении интересов и рождаются эффективные решения.

Что представляет собой дистанционное управление персоналом?

Как показал анализ теоретической и практической литературы, периодических изданий,

**Быкова Р.Г.**  
ассистент  
кафедры  
экономической  
теории  
Омского  
государственного  
педагогического  
университета

материалов конференций и семинаров, этот вопрос в широком понимании не изучался. Под термином «дистанционное управление персоналом» следует понимать не только использование современных компьютерных технологий в процессе управления кадрами, поскольку на практике это понятие охватывает разные аспекты управления.

Крупные компании, которые вынуждены организовывать процесс управления персоналом дистанционно в силу своей географической разбросанности (на примере группы компаний «Паркет Холл») используют различные методы и средства управления человеческими ресурсами. Поэтому следует говорить о многоаспектности понятия дистанционное управление персоналом (далее – ДУП).

Процесс ДУП многогранен, так как в нем задействованы различные компоненты. В компаниях процесс ДУП будет отличаться, так как следует учитывать сферу деятельности, географию компании, наличие корпоративной культуры и т.д. Однако есть общие компоненты, которые будут присутствовать в процессе ДУП любой крупной организации. Автором выделены следующие компоненты (см. табл. 1).

Рассмотрим каждую составляющую процесса ДУП.

1. *Технические средства организации ДУП.*

К ним относят:

- персональные компьютеры,

Таблица 1

**Компоненты дистанционного управления персоналом**

прямые	косвенные
1. Технические средства организации ДУП	1. Корпоративная культура и философия компании
2. Система мотивации и компенсации	2. Психология управления
3. Контроль	3. Маркетинг - методы (например, программа «Тайный покупатель»)
	4. Тайм - менеджмент

**под термином  
«дистанционное  
управление  
персоналом»  
следует понимать  
не только  
использование  
современных  
компьютерных  
технологий  
в процессе  
управления  
кадрами.**

- принтеры,
- сканеры,
- копии,
- факсимильные аппараты,
- системы видеонаблюдения,
- мини-АТС, доступ в Интернет и др.

Без хорошего технического оснащения практически невозможно наладить процесс ДУП. Электронная почта, телефонные переговоры – это наиболее популярные средства передачи информации по внутрифирменным каналам. Кроме того, большое значение имеет единое информационное поле компании. Реализация данной задачи может осуществляться с помощью программных продуктов, разработанных под конкретную компанию.

## *2. Система мотивации и компенсации.*

Практически для каждого сотрудника большое значение имеет вопрос оплаты и мотивации труда. Особенно это характерно для крупных компаний, где сотрудникам предоставляют корпоративное обучение, возможности карьерного роста, социальные программы. Здесь важно учитывать индивидуальный вклад каждого сотрудника и разрабатывать мотивационную и компенсационную программы, которые направлены на раскрытие потенциала сотрудников. При помощи премий и штрафов можно управлять сотрудниками в разных ситуациях. Однако стоит помнить о том, что «денежное управление» не во всех ситуациях является эффективным.

## *3. Контроль.*

К понятию «контроль» автор подходит достаточно широко и выделяет несколько направлений контроля деятельности персонала. Самые актуальные это – должностные инструкции, система отчетности и служба безопасности.

Должностные инструкции – это необходимые документы, которые регламентируют поведение и уровни ответственности каждого сотрудника.

Система отчетности – также обязательный элемент в рабочем процессе. Благодаря отчетам можно судить об успехах и достижениях каждого сотрудника и филиала в целом,

а также оценивать конкретное положение дел в том или ином филиале (если речь идет о точной отчетности, а не об отписках).

Во многих крупных компаниях есть служба безопасности. Ее роль четко выражена и понятна. В случае ДУП она увеличивается, так как контролировать процесс соблюдения всех регламентов сотрудниками компании только из центра практически невозможно. Например, при найме нового сотрудника его одобрение службой безопасности имеет практически решающее значение, таким образом, компания заранее пытается обезопасить себя от нестандартных ситуаций.

Рассмотренные выше компоненты оказывают непосредственно прямое воздействие на процесс дистанционного управления персоналом. Автор также выделяет косвенные компоненты ДУП.

1. *Корпоративная культура и философия компании.* Корпоративная культура исходит от руководства компании (формальных лидеров). Компании с четко выраженной корпоративной культурой гораздо эффективнее в использовании HR (человеческих ресурсов). Корпоративная культура – одно из самых эффективных средств привлечения и мотивации сотрудников. Как только человек удовлетворяет потребности первого уровня (условно говоря, чисто материальные), у него возникает потребность в другом: положении в коллективе, общности ценностей, нематериальной мотивации. И здесь на первый план выходит корпоративная культура [2]. Внедрение корпоративных стандартов в целом по компании позволяет создать дух единства всех сотрудников, независимо от того, в каком филиале он работает, и, кроме того, повысит качество предоставляемых услуг.

2. *Психология управления.* На современном этапе психологические аспекты управления сводятся к современным понятиям:

- харизма,
- стрессоустойчивость,
- эмоциональный интеллект,
- командное мышление,

***как только человек удовлетворяет потребности первого уровня (условно говоря, чисто материальные), у него возникает потребность в другом: положении в коллективе, общности ценностей, нематериальной мотивации***

- целеполагание и др.

Как следствие этого сейчас активно развито направление тренинговой деятельности как в сфере управления, так и в других смежных областях.

3. *Маркетинг – методы.* Наиболее ярким примером ДУП с помощью маркетинг-методов является программа «Тайный покупатель». С ее помощью можно управлять знаниями, умениями и навыками сотрудников, повысить стандарты обслуживания, привести их к единым во всех филиалах компании.

4. *Тайм – менеджмент.* Рабочее время сотрудника – деньги компании. Проводилось множество исследований на тему использования рабочего времени сотрудниками, подсчитывались убытки за нецелевое использование рабочего времени (личные телефонные разговоры, интернет в личных целях и т.п.). Повысить эффективность использования рабочего времени поможет тайм-менеджмент. Например, можно разработать единый корпоративный стандарт планирования дня [3].

В сфере дистанционного управления персоналом на российских предприятиях существует множество проблем:

- низкий уровень технической оснащенности,
- плохой уровень подготовки сотрудников как пользователей ПК,
- отсутствие специалистов по персоналу и др.

Однако есть компании, которые успешно внедряют в свою деятельность новые технологии и разработки.

Ярким примером внедрения системы дистанционного управления персоналом является группа компаний (ГК) «Паркет Холл». Компания «Паркет Холл» на протяжении 15 лет является лидером на рынке паркета и паркетных услуг в России. Свыше 1000 сотрудников компании, семнадцать филиалов по России и Украине, обширная торговая сеть из более чем 30 специализированных магазинов, бюро переводов, собственная производственная база, сервисная служба, профессионализм и ответственность – вот залог успешной работы и дальнейшего роста компании [1].

**повысить  
эффективность  
использования  
рабочего времени  
поможет  
тайм-менеджмент,  
например, можно  
разработать  
единый  
корпоративный  
стандарт  
планирования дня**

Сетевая структура ГК «Паркет Холл» выглядит следующим образом: отдельно выделены региональные центры, которым подчиняются филиалы в регионе. Например, «Паркет-Холл-Сибирь» включает в себя региональный центр, находящийся в Новосибирске, ему подчиняются филиалы Омска, Томска, Кемерово, Новокузнецка и Барнаула. В свою очередь региональные центры подчиняются руководству московского офиса.

Несмотря на большую географическую разбросанность филиалов, процесс управления персоналом в компании отлажен. В каждом региональном центре есть свой менеджер по персоналу, который на месте решает вопросы приема, увольнения сотрудников.

Рассмотрим подробнее, как организован процесс дистанционного управления персоналом в ГК «Паркет Холл».

В компании есть свой корпоративный университет, который занимается кадровыми вопросами, развитием и обучением персонала. Ежегодно в компании проводятся конкурсы среди сотрудников и филиалов на звание «лучший». Кроме того, среди сотрудников поощряется и творческая инициатива, примером тому является конкурс «Лучший инновационный проект ГК «Паркет Холл»». Информация обо всех корпоративных мероприятиях рассылается через электронную почту, также дополнительную информацию можно найти на внутреннем сайте, доступном только для сотрудников.

Каждый филиал компании оснащен современным оборудованием для организации работы: персональные компьютеры, принтеры, сканеры, копиры, факсимильные аппараты, системы видеонаблюдения, мини-АТС, доступ в Интернет и др. В организации используется свой корпоративный программный продукт. Внутрикорпоративные коммуникации четко отлажены: каждый сотрудник владеет информацией и мерой ответственности в соответствии с занимаемой должностью.

В 2008 году внедрена программа «Тайный покупатель» по всем филиалам компании.

*учитывая  
практический  
и теоретический  
опыт в сфере  
дистанционного  
управления  
персоналом,  
следует принимать  
во внимание  
многоаспектность  
данного понятия*

**при разработке  
системы ДУП  
для конкретного  
предприятия  
стоит обращать  
внимание  
на равномерность  
развития  
и использования  
каждого  
отдельного  
компонента  
системы**

За высокий стандарт обслуживания клиентов менеджерам выплачивается премия, если уровень обслуживания не соответствует стандартам, то менеджеру предъявляются претензии. Единые корпоративные стандарты работы, собственная служба безопасности, продуманная система мотивации и компенсации позволяют ГК «Паркет Холл» не только удерживать лидирующие позиции на рынке, но и успешно развиваться, открывать новые филиалы. Учитывая практический и теоретический опыт в сфере дистанционного управления персоналом, следует принимать во внимание многоаспектность данного понятия. При разработке системы ДУП для конкретного предприятия стоит обращать внимание на равномерность развития и использования каждого отдельного компонента системы. При таком едином подходе реализация поставленных задач по управлению персоналом во всех филиалах будет решена без особых трудностей.

#### **Литература**

1. [www.parquet-hall.ru](http://www.parquet-hall.ru).
2. Иванова С.В. Мотивация на все 100%: А где же у него кнопка? / С.В. Иванова. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005 – 288 с., табл.; 22 см.– (Серия «Бизнес на 100%»), с. 151 – 158. ISBN 5-9614-0104-9.
3. Архангельский Г. Искусство успевать, или корпоративный стандарт планирования дня // Справочник по управлению персоналом. 2006. № 9. С. 67 – 71.

КЭ