



На правах рукописи

БОКАРЕВА ВЕРА БОРИСОВНА

**ФАКТОР РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПЕРСОНАЛА КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:
СОЦИАЛЬНО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

22.00.08 - Социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

- 2 ДЕК 2010

Москва – 2010

Работа выполнена на кафедре социологии
НАЧОУ ВПО «Современная гуманитарная академия»

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Михайлова Людмила Ивановна

Официальные оппоненты: доктор социологических наук, профессор
Болотин Иван Сергеевич

доктор социологических наук
Власов Владимир Васильевич

Ведущая организация: **Российский государственный социальный университет**

Защита диссертации состоится «15» декабря 2010 г. в «11» часов на заседании диссертационного совета ДМ 521.003.01 по философским и социологическим наукам по присуждению ученых степеней доктора и кандидата философских и социологических наук при Современной гуманитарной академии по адресу: 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, 3, ауд. 410, зал заседаний диссертационных советов.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Современной гуманитарной академии по адресу 109029, г. Москва, ул. Нижегородская, д.32.

Автореферат разослан «12» ноября 2010 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат философских наук



Н.В.Черепанова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Любая организация является системой, заключающей в себе множество внутренних взаимосвязанных элементов, как обособленных от внешней среды, так и взаимодействующих с ней. Функциями организации, связанными с ее ресурсами и особенностями отношений с окружением, являются коммуникативность, взаимодействие с социумом, адаптивность, интерактивность. Деятельность организации в современных условиях во многом определяется нестабильностью внешней среды.

Эффективность деятельности коммерческой организации обусловлена, как правило, двумя основными составляющими: экономической и социальной. Последняя определяется балансом связей, выступающих в форме интеграции социальных функций, возникающих по поводу деятельности коммерческих организаций, и достигается посредством создания условий для реализации общих и согласования групповых интересов. В связи с этим в социальном управлении возрастает потребность в адаптивности организации к внешней среде, в повышении эффективности ее работы. Рационализация управления использованием рабочего времени как одним из ресурсов современной организации определяет успешность ее функционирования и развития.

Поскольку коммерческая организация является открытой системой, свободно обменивающейся энергией, веществом и информацией с внешней средой, в ней могут происходить явления самоорганизации, усложнения и спонтанного возникновения порядка. Ее адаптивность и мобильность в современных условиях являются ключевыми факторами конкурентоспособности, залогом выживания и развития. Одним из методов руководства повышением эффективности работы коммерческого предприятия является внедрение в его организационную деятельность технологий управления рационализацией использования рабочего времени персонала.

Применение таких технологий обусловлено рядом причин:

1) Перманентные изменения социальной среды обязывают руководителей коммерческих фирм разрабатывать и принимать управленческие решения с учетом фактора самоорганизации и самоконтроля персонала.

2) В настоящее время в теории управления выявлено следующее противоречие: с одной стороны, любая коммерческая организация, являясь самокупаемой, стремится к получению максимальной прибыли; с другой - возрастает роль личности сотрудника в процессе управления.

В связи с этим в социальном управлении возрастает значение таких нематериальных активов, как интеллектуальный капитал персонала; заинтересованность сотрудников в развитии и коммерческом успехе организации-работодателя; творчество, самовыражение, инициатива включенных в производственную деятельность людей.

3) В системе отношений «работодатель - наемный служащий», как показывает социальная практика, повышается роль личности каждого сотрудника. Внедрение технологий эффективной организации времени в процесс управления мотивирует персонал на повышение уровня рационализации использования рабочего времени, обуславливает в административном регулировании отказ от прямого давления, способствует активизации неформальных структур социального управления, созданию в трудовых коллективах атмосферы психологического комфорта.

4) Повышение уровня производительности труда в коммерческом предприятии, освоение новых рынков сбыта ее продукции, обеспечение бесконфликтных взаимоотношений в организационной иерархии в современных условиях невозможно без управления целевым использованием ресурса времени персонала.

Актуальность темы исследования обусловлена также недостаточной степенью ее научной разработанности.

Категории «время», «социальное время», «рабочее и свободное время», вопросы социального управления являются предметом исследования многих наук.

Так, философская концепция времени разрабатывалась в трудах Я.Ф.Аскина, М.Д. Ахундова, А.Н. Вальцева, А.П. Донченко, А.М. Жарова, В.И. Жданова, В.П. Казарян, Ю.Б. Молчанова, А.М. Мостепаненко и других. В психологии она исследовалась Н.Н. Брагиным, Е.И. Головахой, У.Джеймсом, Т.А. Доброхотовым, Ж. Пиаже, З. Фрейдом, К. Юнгом. В социологии с культурно-исторической точки зрения – Р.А. Акимовым, А.Я. Гуревичем, К.Леви-Строссом, Б. Малиновским, Н.Н. Трубниковым и другими; с позиции социальных отношений - В.И. Ждановой, Б.В. Корнейчуком, Е.Г. Приезжевой, П.А. Сорокиным, М. Вебером, Ж. Гурвичем, К. Дюркгеймом, А. Шюцем, А.Юбером.

Много социально-философских и социологических работ посвящено непосредственно исследованию социального времени. Это, к примеру, труды В.А. Артемова, В.П. Демидова, А.С. Кустарева, В.Д. Патрушева, В.Н.Севастьянова, Б.С. Сивиронова, М.Е. Соколовой, В.П. Яковлевой.

Разработка проблемы социального времени непосредственно в диссертационных исследованиях осуществлялась Д.И. Аксеновским, Н.В.Гриценко, Т.З. Козловой, П.Г. Колесниченко, К.Н. Павлюцем, А.В.Федоровой, Е.А.Чичеровым, Л.А. Штомпелем и другими.

Факторы рабочего и внерабочего времени в рамках социального времени изучали отечественные исследователи: О.Ф. Алехина, А.В. Верховцев, М.В.Волоскова, И.В. Гейц, В.В. Демина, Ю.Н. Коршунов, Ю.П. Орловский, И.О. Снигирева, И.А. Яблокова.

Отечественными и зарубежными специалистами в области социального управления, психологии и организационной культуры разрабатывалась методология планирования личного и рабочего времени. В этой сфере известны работы отечественных авторов А.К. Гастева, П.М. Керженцева, Г.Х.Попова; зарубежных специалистов – П. Дойля, Л. Зайверта, Ст. Кови,

Б.Санто. Эти и другие исследования к концу 60-х гг. XX века стали основой для развития нового направления в теории управления - тайм-менеджмента.

Изучение тайм-менеджмента как самостоятельного направления активизировалось на рубеже XX-XXI веков. Зарубежные авторы К. Кинан, Й.Кноублах, Р. Кох, А. Лайкен, Дж. Моргенстерн, Д. Оллок, М. и В. Тики Кюстенмахер, И.С. Халан и другие дополнили тайм-менеджмент новыми технологиями, разработали и использовали в практике «игровые» и творческие методы в их реализации.

Среди отечественных исследователей технологий эффективного использования рабочего времени хорошо известны Г.А. Архангельский, В.В.Гупалов, В.Н. Петров, Н.А. Сидорова. Например, в работах Г.А.Архангельского теоретически обоснован и представлен комплекс прикладных проблем тайм-менеджмента в современной организации, показаны рациональные механизмы их разрешения.

Анализ отечественной и зарубежной научной литературы по теме исследования позволяет сделать следующие выводы: 1) в социологии управления создана теоретическая и эмпирическая база рационализации использования рабочего времени в коммерческих организациях, но она пока не объединена единой методологией; 2) недостаточно разработаны теоретико-методологические подходы к реализации форм и методов; 3) в теории социологии управления не достаточно обоснованы современные пути рационализации использования рабочего времени.

Объект исследования – процесс социального управления использованием рабочего времени.

Предмет – формы и методы социального управления процессом использования рабочего времени.

Цель исследования состоит в разработке путей усовершенствования форм и методов социального управления процессом использования рабочего времени.

Научная задача состоит в уточнении теоретических основ социального управления процессом использования рабочего времени.

Гипотеза исследования – уровень социально-экономической эффективности коммерческих организаций повысится, если разработать и в практической деятельности использовать новые технологии, формы, методы управления рабочим временем персонала.

В диссертации решаются научно-теоретические и эмпирические задачи:

1. Классифицировать теоретико-методологические основы социологического исследования фактора рабочего времени.

2. Определить основные проблемы социального управления, обуславливающие потерю рабочего времени в деятельности коммерческих организаций.

3. Осуществить ретроспективный анализ формирования концепций рабочего времени в развитии теории управления.

4. Выявить и систематизировать проблемы, связанные с неэффективным использованием рабочего времени персоналом коммерческой организации.

5. Исследовать и определить социально-управленческие причины в организационной деятельности предприятия, обусловленные нерациональным использованием рабочего времени.

6. Разработать и обосновать пути повышения рационализации планирования, координации, мотивации и контроля над использованием рабочего времени сотрудниками организации.

Теоретико-методологической основой исследования явились концептуальные положения философских, социологических и социально-экономических исследований фактора времени; теоретико-методологические подходы классической, современной западной и отечественной социологии к проблеме социального и рабочего времени; основные разработки и выводы теории организации и социологии труда: базовые идеи и разработки в области социологии управления, зарубежного и отечественного менеджмента и тайм-менеджмента.

Источниковую базу исследования составили: научные публикации зарубежных и отечественных ученых в области философии, социальной философии, социологии, менеджмента; результаты эмпирических исследований социального и рабочего времени, статистические материалы, нормативные правовые документы, регламентирующие рабочее время.

Эмпирическую основу составили результаты социологических исследований в ходе практики реализации консультационных проектов по внедрению технологий повышения эффективности рабочего времени в коммерческих организациях г. Дзержинска Нижегородской области. Проведены следующие исследования:

1. «Затраты рабочего времени персоналом коммерческих организаций». Использована совокупность методов: фотография рабочего времени (директор, офис-менеджер, администратор и сотрудник технической службы), хронометраж совещания (директор, руководители структурных подразделений, приглашенный арендатор, секретарь), экспертный опрос (экспертная комиссия в составе 5 человек), включенное наблюдение, анализ документов. Выборка квотная на основе статусной иерархии.

2. «Причины неэффективного использования времени персоналом коммерческих организаций» – опрошено в 2009 г. 432 чел. по квотной выборке (статус, пол, возраст). Использован анкетный опрос.

3. «Перспективы внедрения технологий эффективной организации времени в коммерческих организациях» – опрошено в 2009 г. 432 чел. по квотной выборке (статус, пол, возраст). Использован анкетный опрос.

4. Осуществлена работа по апробации концепции внедрения технологий, повышающих социальную эффективность использования рабочего времени, в коммерческой организации ООО «УК «Дзержинец».

Основной базой исследования являлось общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Дзержинец», в котором по квотной выборке было привлечено к исследованию 82 человека, что составляет 84% от общей численности штата организации.

Кроме ООО «УК «Дзержинец», для сравнительного анализа проводилось исследование в иных коммерческих организациях: ОАО «Дзержинский мясокомбинат», ООО «Тосол Синтез», ООО «Калинов Мост», ООО «Завод герметизирующих материалов», ООО «Кнауф Гипс Дзержинск» и других. В них по квотной выборке было опрошено 350 человек.

Всего в исследовании участвовало 432 респондента. Кроме того, была привлечена группа экспертов из ООО «УК «Дзержинец» в количестве пяти человек (директор, административный директор, главный бухгалтер, главный инженер, начальник арендного отдела).

В исследовании применялись **теоретические методы**: структурно-функциональный, ситуационный, системный, процессуальный подходы; индукция и дедукция; исторический анализ; теоретическая и эмпирическая интерпретация понятий и другие.

Эмпирические методы: анкетный и экспертный опросы; наблюдение; содержательный и контент-анализ документов; вторичный анализ результатов социологических исследований; методы математической обработки данных.

Достоверность научных результатов, обоснованность теоретических положений, выводов и практических рекомендаций обеспечиваются: 1) результатами исследования обширной отечественной и зарубежной источниковой базы, охватывающей различные области гуманитарных научных знаний; 2) представительностью выборки исследования; 3) применением совокупности исследовательских процедур, методов сбора, обработки и анализа исходных социологических данных, их вторичной обработкой с использованием математических методов.

Научная новизна исследования состоит в том, что:

1. Классифицированы теоретико-методологические подходы к исследованию фактора времени, приведена концепция и структура феномена рабочего времени.

2. Сформулированы основные проблемы социального управления, обуславливающие потерю рабочего времени в деятельности коммерческих организаций.

3. Установлено, что процесс формирования и развития концепций использования рабочего времени включает три этапа: классический, неоклассический и модернистский.

4. Выявлены проблемы нерационального использования рабочего времени в современных коммерческих организациях.

5. Классифицированы социально-управленческие причины неэффективного использования рабочего времени персоналом коммерческой организации.

6. Разработаны и обоснованы пути повышения рационализации использования рабочего времени персоналом организации.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что оно развивает научное направление анализа фактора времени на уровне отраслевой социологии, дополняет концепции рабочего времени в контексте теории социального управления. Результаты исследования являются основой для дальнейшего уточнения концепции рабочего времени и рационального использования технологий повышения его социальной эффективности в деятельности коммерческих организаций.

Практическая значимость исследования

Полученные выводы и результаты применены в процессе социального управления деятельностью коммерческой организации для рационализации использования рабочего времени персонала; в реализации программы внедрения технологий повышения социальной эффективности рабочего времени в деятельности коммерческих организаций и в разработке новых технологий на основе предложенных в исследовании подходов и методов.

На основе результатов исследования подготовлены учебные программы, тренинги, разработаны учебно-методические материалы для высших учебных заведений и для корпоративного обучения персонала.

Положения, выносимые на защиту:

1. Теоретико-методологические основы исследования фактора рабочего времени следует классифицировать по показателям: 1) продолжительность рабочего времени; 2) структура рабочего времени, включающая в себя подготовительно-заключительное время, оперативное, основное, вспомогательное время, время для обслуживания своего рабочего места, регламентированные и нерегламентированные перерывы в работе; 3) фазы работоспособности: вработывание, оптимальное выполнение деятельности, утомление, конечный порыв (при высокой мотивации).

2. Основными проблемами коммерческой организации, связанными с потерями рабочего времени, являются: технологические, технико-производственные, психологические, структурные, координационные, организационные. Новыми группами проблем социального управления, обуславливающими потерю рабочего времени в деятельности коммерческих организаций, являются: валеологические, коммуникативные, синергетические, социократические.

3. В процессе развития концепций использования рабочего времени выделено три этапа: классический, неоклассический и модернистский. Для классического этапа характерна тенденция разработки решения проблем рационализации трудового процесса. В период неоклассицизма проявилась тенденция осмысления роли личной эффективности сотрудника в эффективности организации. Для модернистского этапа характерны три тенденции: гуманизация, индивидуализация, повышение роли личности сотрудника в организации.

4. Установлены следующие проблемы не достаточно эффективного использования рабочего времени в современных коммерческих организациях: нецелевая коммуникация; нерациональное организационное взаимодействие; не достаточно высокий уровень качества коммуникации; неэффективная система документооборота; не вполне целесообразное распределение функциональных обязанностей персонала.

5. Причины нерационального использования рабочего времени на предприятии следует классифицировать по показателям: уровень организации формального (административного) управления; индивидуально-психологические особенности управленческого персонала; процессная деятельность предприятия; технические проблемы.

6. Предложенные пути повышения рационализации рабочего времени персонала положительно влияют на финансовые показатели деятельности предприятия и несут социальную значимость. Это обусловлено следующим: 1) совершенствованием методов управления использованием рабочего времени: гуманизацией труда, демократизацией управления, повышением роли личности сотрудника в организации; 2) концептуализацией технологий повышения рационализации рабочего времени; 3) комплексностью и системностью в реализации методик организации времени.

Апробация результатов работы. Результаты исследования нашли отражение в статьях и тезисах, опубликованных в научных и деловых изданиях, а также в выступлениях на научных конференциях, в т.ч. трех международных.

Разработаны учебные программы, прочитаны учебные курсы в Московском Государственном Открытом Университете (ф-т менеджмента и ф-т экономики) и в Современной Гуманитарной Академии, в результате чего получены Акты реализации и положительные отзывы.

Предложенные методы в настоящее время используются в организационной деятельности ООО «УК «Дзержинец», ООО «Ремарк», ООО «Синтез-Полимер» и в других коммерческих структурах, что подтверждено Актами реализации, положительными отзывами и рекомендациями.

СТРУКТУРА И ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во Введении определяется актуальность темы исследования, обосновываются объект, предмет, цель, научная и исследовательские задачи,

раскрывается теоретическая и практическая значимость, формулируются научная новизна и положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретико-методологические основы исследования фактора рабочего времени» представлены достижения научной мысли в области исследуемой проблемы и систематизированы подходы эмпирического анализа фактора рабочего времени в деятельности коммерческой организации.

В параграфе 1.1 «Фактор рабочего времени как объект социологического исследования» представлены структура и признаки рабочего времени, дано описание системы и алгоритм его исследования.

Для определения концепции исследования проблемы осуществляется анализ по логике «от общего к частному». В качестве общего представлен фактор времени и проанализированы основные философские и социологические концепции. Наряду с упоминанием о физическом, биологическом и психологическом времени, значительное внимание уделяется рассмотрению социального времени, определяющего жизнедеятельность человека.

Социальное время рассматривается как время бытия общества, деятельности социальных, этнических, национальных групп, общностей и отдельных людей. В качестве одной из составляющих социального времени рассматривается рабочее время. Условием его реализации является организация.

Эффективность использования рабочего времени определяется показателями: 1) продолжительность рабочего времени (изучается методами непосредственных замеров и моментных наблюдений); 2) структура рабочего времени (включает в себя подготовительно-заключительное, оперативное, основное, вспомогательное время, время для обслуживания своего рабочего места, регламентированные и нерегламентированные перерывы в работе); 3) динамика и фазы работоспособности: вработывание (длится от 10 минут до 1,5 часов), оптимальное выполнение деятельности (2-2,5 часа), утомление (1-1,5 часа), конечный порыв при высокой мотивации (10-15 минут).

Алгоритм управления рабочим временем включает: анализ использования организацией временного ресурса; его прогнозирование, проектирование, программирование и планирование; регулирование субъектно-объектных отношений участников производства; структурирование работ; профилактику и нейтрализацию девиации персонала; контроль над исполнением технологических процессов; своевременную коррекцию и рационализацию регулирующих воздействий.

Коммерческая организация представляется как специфическая социальная группа, ориентированная не только на получение прибыли, но и на удовлетворение комплекса потребностей персонала.

Как показывает современный социальный опыт, эффективность работы коммерческой организации выгодна как ее собственнику, так и всему трудовому коллективу. В этой связи исследованию подлежат воздействия административных (формальных) структур управления и неадминистративных (неформальных).

В параграфе 1.2 «Потери рабочего времени: основные проблемы социального управления» структурированы научные подходы к изучению проблем нерационального использования рабочего времени в коммерческих организациях.

Основными проблемами коммерческой организации, связанными с потерями рабочего времени, являются: технологические, технико-производственные, психологические, структурные, координационные, организационные. Новыми группами проблем социального управления, обуславливающими потерю рабочего времени в деятельности коммерческих организаций, являются: валеологические, коммуникативные, синергетические, социократические.

Систематизированы научные концепции и на их основе проанализированы причины потерь операциональной эффективности коммерческой организации. Выявлены следующие группы причин: низкий уровень организации формального управления; неэффективность

профессионально-психологического отбора управленческого состава и рядового персонала; группа внешних условий, затрудняющих деятельность предприятия и другие.

Результатами неэффективного использования времени могут быть: увеличение затрат на контроль, рост себестоимости обслуживания клиентов, ошибки в работе с партнерами и контрагентами. В свою очередь, это может привести к снижению уровня мотивации работников, росту неудовлетворенности клиентов и персонала, и, как следствие, – к снижению социальной эффективности деятельности коммерческой организации.

Для преодоления потерь рабочего времени, анализа причин и рационализации трудового процесса, разработки норм затрат труда необходимо тщательно изучить издержки рабочего времени с точки зрения его социальной эффективности. В связи с этим, сделан акцент на двух основных методах изучения: методе непосредственных замеров и методе наблюдений.

На любом этапе социального управления (постановка цели, планирование, организация, координация, реализация, учет и контроль) могут возникать проблемы неэффективного использования рабочего времени, которые приводят к негативным последствиям, как для конкретной организации, так и для социума в целом. Очевидно, что эти проблемы актуальны на всех этапах «Кольца управления», в каждом жизненном цикле организации и касаются практически всех ее субъектов. Современная реальность диктует необходимость использования инструментов рационализации рабочего времени в системе социального управления деятельностью коммерческих организаций.

В параграфе 1.3 «Ретроспективный анализ формирования концепций рабочего времени в развитии теории управления» систематизированы подходы к изучению фактора времени в рамках отечественной и зарубежной теорий управления и обоснованы технологии решения проблемы повышения социальной эффективности рабочего времени.

В процессе становления и развития концепций использования рабочего времени выделены три основных этапа.

Первый этап (10–40-е гг. XX века) – «классический». Основным достижением этого этапа является формирование подхода классиков школы научного управления (Ф. Тейлора, А. Файоля) к решению проблемы рационализации труда. Работнику в системе социального управления присваивалась роль пассивного объекта, что не приемлемо при разработке современных методик организации и повышении личной эффективности персонала.

В отличие от западной, отечественная научная школа организации труда выступила за новую культуру работы, фиксируя основное внимание на человеческом факторе, на его ведущей роли в общей эффективности труда (А.К. Гастев), а также на борьбе за рационализацию использования временного ресурса (П.М. Керженцев).

Второй этап (50–80-е гг. XX века) – «неоклассический» оценивается как весьма плодотворный в плане раскрытия ключевых идей фактора рабочего времени с точки зрения теории управления.

Организация личного времени в западной науке постепенно выделяется в самостоятельное направление. Наиболее известные его представители П. Друкер, А. Маслоу, Э. Мэйо, Т. Питерс, Р. Уотерман, М. Фоллет разработали способы, позволяющие влиять на повышение активности и самостоятельности в работе отдельного сотрудника. В этот период продолжалось осмысление роли личной эффективности работника в эффективности организации. Однако сотрудник по-прежнему являлся пассивным объектом, подлежащим изучению социологическими методами.

Третий этап (с 90-х гг. XX в. и по настоящее время) – «модернистский». Человек уже рассматривается в качестве активного социального субъекта, успешно решающего проблему повышения личной эффективности. Разрабатываются технологии, которые становятся основой личной работы, личной эффективности и личной стратегии сотрудника организации.

На основе анализа работ ряда западных исследователей (Р.Э. Диттмера, С. Кови, А. Лайкена, С. Прентиса, Дж. Смита, Б. Трейси, Дж. Ягер и др.) выявлены три тенденции: гуманизация, индивидуализация и повышение роли личности сотрудника.

В современной России инновационное направление повышения эффективности использования рабочего времени, с одной стороны, углубляет идеи отечественных ученых предшествующих периодов (А.А. Любицев и др.), с другой – создает новейшие разработки (Г.А. Архангельский и др.).

Основным выводом является следующее: если в первой половине XX века существенным достижением науки управления была разработка технологий повышения производительности физического труда, то главной задачей в XXI веке становится системное повышение рациональности управленческого труда. С этой точки зрения на первый план выступает необходимость решения проблемы эффективного использования рабочего времени на основе повышения мотивации и удовлетворенности сотрудников своей деятельностью в организации.

Во второй главе «Состояние, проблемы и пути повышения эффективности рабочего времени персонала коммерческой организации: методика и результаты исследования» в результате проведенных исследований реальных затрат рабочего времени, причин его неэффективного использования и внедрения в деятельность организации технологий повышения его рационализации получены, обобщены и проанализированы данные, сформулированы выводы и рекомендации.

В параграфе 2.1 «Состояние и проблемы нерационального использования рабочего времени персоналом современных коммерческих организаций» представлены результаты исследований, определяющие причины нерационального использования рабочего времени, которые создают ряд проблем и оказывают наиболее неблагоприятное воздействие на социальную эффективность деятельности организации.

На основе полученных результатов определены следующие проблемы:

1. Низкий уровень административного контроля над нецелевым использованием рабочего времени. В среднем, 22% рабочего времени сотрудников ООО «УК «Держинец» тратится на нецелевое общение с коллегами и партнерами и на личные дела. Более 50% технических работ в торговом центре не исполняется вообще или производится с опозданием.

2. Нерациональная организация взаимодействия со смежными производственными и обеспечивающими структурами. Не достаточно времени для взаимодействия с партнерами (арендаторами, подрядчиками, поставщиками). Приблизительно около 50% вопросов откладывается на неопределенный срок.

3. Не достаточно качественная система внешних и внутренних коммуникаций. Приблизительно в 40% случаев сотрудники организации или партнеры оказываются не информированными или недостаточно подробно информированными о предстоящих мероприятиях, о сроках выполнения заданий, о регламенте работы с документами.

4. Неэффективная система документооборота. Около 40% документов (внешних и внутренних) не исполняется в срок (не удается их вовремя составить, согласовать внутри организации или доставить контрагенту и т.п.).

5. Не достаточно рационализированный процесс взаимодействия с клиентами организации. Не удается принять около 50% посетителей (эта проблема касается администраторов ТЦ «Держинец», директора).

6. Нецелесообразная структура распределения функциональных обязанностей в отношении входящих телефонных звонков. Сотрудники ООО «УК «Держинец» вынуждены пропускать более 30% входящих звонков, так как в момент звонка отсутствуют на рабочем месте, либо заняты выполнением других операций.

В параграфе 2.2 «Социально-управленческие причины неэффективного использования рабочего времени персоналом коммерческой организации» представлены результаты исследований, определены причины низкой социальной эффективности рабочего времени в деятельности коммерческих

предприятий и получены представления о перспективах внедрения технологий организации времени.

Причины неэффективного использования рабочего времени условно разделены на четыре группы, обусловленные: низким уровнем организации формального (административного) управления; индивидуально-психологическими особенностями управленческого персонала; спецификой организации процессной деятельности предприятия; техническими проблемами.

В процессе анализа причин неэффективного использования рабочего времени обнаружено расхождение во мнении респондентов, что позволило сделать вывод о зависимости оценки причин неэффективного использования рабочего времени от личностных особенностей и статуса сотрудников. Значительное место среди причин занимает низкая мотивация деятельности персонала, на что указали 59% респондентов.

Важной составной частью исследования явилось выяснение мнения респондентов о перспективах внедрения технологий эффективной организации времени в коммерческих фирмах, что позволило определить внутреннюю мотивацию сотрудников относительно исследуемой проблемы.

Обнаружено, что более половины (51%) респондентов вообще не знакомы с подобными технологиями. Выявлена закономерность: чем ниже статус сотрудника в организационной иерархии, тем меньшим количеством информации о технологиях организации времени он владеет. Значительная часть не знакомых с данными технологиями респондентов (81%) призналась, что нуждается в их освоении.

Основными мотивами при этом являются: стремление к повышению заработной платы – 91%, к улучшению качества работы – 87%; желание освободить больше времени для личных дел – 65%, общение с семьей – 54%; стремление повысить служебный статус – 51%. Таким образом, на первый план вышли материальные ценности, личные, семейные и служебные. Менее всего выражена познавательная мотивация (9%) и желание улучшения взаимоотношений (с контрагентами – 13%, с коллегами – 17%) и творческая –

23%. Менее половины респондентов стремятся к большей самореализации (41%) и моральной удовлетворенности (48%).

Существенно, что значительная часть респондентов не вполне удовлетворена своей деятельностью (62%) и не удовлетворена (26%), вполне удовлетворены и удовлетворены лишь немногие, всего 12%.

Таким образом, внедрение технологий рационализации использования времени целесообразно на всех уровнях организационной иерархии. Однако при этом чрезвычайно важным является мотивационный компонент и удовлетворенность персонала, что способствует повышению социальной эффективности деятельности коммерческой организации.

В параграфе 2.3 «Пути повышения эффективности использования рабочего времени в коммерческой организации» разработаны и обоснованы пути повышения рационализации использования рабочего времени персоналом организации.

Традиционные технологии организации времени позволяют коммерческому предприятию получить дополнительные конкурентные преимущества. Вместе с тем, предложены и апробированы новые методы рационализации рабочего времени, которые позволяют значительно улучшить управляемость коммерческой организацией. Разработаны и использованы 4 группы методов: деловые игры, проводимые с целью облегчения процесса ознакомления с технологиями организации времени; деловые игры, проводимые с целью обучения сотрудников выполнению трудноразрешимых задач с помощью технологий организации времени; мини-тренинги, позволяющие работникам в легкой и удобной форме определять и корректировать долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные планы, а также формулировать собственные жизненные приоритеты; рекреационные деловые игры, позволяющие без ущерба для деятельности предприятия укреплять здоровье и психику работников, содействовать сплочению коллектива.

В результате их 3-месячного применения произошли качественные изменения: усилилась мотивация персонала на более эффективное

использование своего рабочего времени и удовлетворенность деятельностью; повысилась персональная ответственность за результат и участие в общем деле; сформировалась более комфортная корпоративная атмосфера.

По полученным данным, у сотрудников организации появилось больше времени на решение личных дел (62%), на самореализацию (50%), повысилась моральная удовлетворенность (49%), возможность уделять больше времени семье (45%) и другие. Снизилось число сотрудников, связывающих эффективное использование своего рабочего времени с ориентацией на заработную плату и служебный статус. Сравнительный анализ данных до опытной работы и после свидетельствует о некотором позитивном смещении мотивов деятельности с материальных и служебных на личностные и моральные.

Показатели удовлетворенности своей деятельностью также изменились: уменьшилось число сотрудников не удовлетворенных и не вполне удовлетворенных, при этом увеличилось число вполне удовлетворенных и удовлетворенных своей работой (см. табл.).

Таблица

Показатели изменения удовлетворенности работой персонала
коммерческой организации

№ п/п	<i>Степень удовлетворенности сотрудников</i>	<i>До внедрения технологий</i>	<i>После внедрения технологий</i>
1	Вполне удовлетворен	2%	9%
2	Удовлетворен	10%	46%
3	Не вполне удовлетворен	62%	38%
4	Не удовлетворен	26%	7%

Изменились количественные показатели использования рабочего времени, что позволяет сделать выводы о: снижении уровня использования рабочего времени на нецелевую коммуникацию с коллегами и партнерами; повышении рационализации организации взаимодействия со смежными производственными и обеспечивающими структурами; более качественной внешней и внутренней коммуникации и преодолении сбоев в передаче информации; достаточной оперативности в системе документооборота;

повышении эффективности коммуникации с клиентами организации, более целесообразном распределении функциональных обязанностей сотрудников.

Социальная эффективность повышения рационализации использования рабочего времени свидетельствует о следующем: сформирована высокоэффективная группа участников целевого союза; оптимизирован и активизирован механизм согласования интересов собственников организации, руководства и наемного персонала; развиты эффективные социальные связи внутри организации и с внешней средой; обеспечен баланс эффективных социальных связей между руководством и сотрудниками.

В Заключении подведены итоги диссертационного исследования и обобщены его результаты. Определено, что разработанные пути управления организацией времени, методики анализа ситуации, стратегия и концепция технологий рационализации рабочего времени позволяют максимально эффективно использовать ресурсы предприятия, достигать поставленные цели, и, как следствие, получать большую прибыль и положительно влиять на развитие социума.

ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВЫВОДЫ:

1. Теоретико-методологические основы исследования фактора рабочего времени классифицированы по показателям: 1) продолжительность рабочего времени; 2) структура рабочего времени, включающая в себя подготовительно-заключительное время, оперативное, основное, вспомогательное время, время для обслуживания своего рабочего места, регламентированные и нерегламентированные перерывы в работе; 3) фазы работоспособности: вработывание, оптимальное выполнение деятельности, утомление, конечный порыв (при высокой мотивации).

2. Основными проблемами коммерческой организации, связанными с потерями рабочего времени, являются: технологические, технико-производственные, психологические, структурные, координационные, организационные. Новыми группами проблем социального управления,

обуславливающими потерю рабочего времени в деятельности коммерческих организаций, являются: валеологические, коммуникативные, синергетические, социократические.

3. В процессе развития концепций использования рабочего времени выделяются три этапа: классический, неоклассический и модернистский. Для классического этапа характерна тенденция разработки решений рационализации труда. В период неоклассицизма проявилась тенденция осмысления роли личной эффективности сотрудника в эффективности организации. Для модернистского этапа характерны три тенденции: гуманизация, индивидуализация, повышение роли личности сотрудника в организации.

4. Проблемами нерационального использования рабочего времени в современных коммерческих организациях являются: нецелевая коммуникация; нерациональное организационное взаимодействие; не достаточно высокий уровень качества коммуникации; неэффективная система документооборота; не вполне целесообразное распределение функциональных обязанностей персонала.

5. Причины нерационального использования рабочего времени на предприятии классифицируются по показателям: уровень организации формального (административного) управления; индивидуально-психологические особенности управленческого персонала; процессная деятельность предприятия; технические проблемы.

6. Применение путей рационализации форм управления использованием рабочего времени обеспечивает значительное сокращение неэффективных затрат времени персонала организации. Предложенные методы управления эффективностью рабочего времени не только положительно влияют на финансовые показатели деятельности предприятия, но и несут социальную значимость. Это обуславливается следующим: 1) совершенствованием методов управления использованием рабочего времени; 2) концептуализацией

технологий повышения эффективности рабочего времени; 3) комплексностью и системностью в реализации методик организации времени.

ОСНОВНЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

Современным коммерческим организациям и учебным заведениям предлагаются к реализации разработанные на основе результатов данного исследования пути совершенствования управления использованием рабочего времени персонала:

1. В области совершенствования системы взаимодействия «работодатель – наемный служащий». Использовать «Методики рационализации рабочего времени», направленные на преодоление барьеров между руководством и сотрудниками: социальная, контактная, координационная, амотивная. (См. диссертацию С. 134-135)

2. В сфере повышения рационализации использования рабочего времени. «Технологии эффективной организации времени» («ТМ-аттестация», «ТМ-бацилла», «Анализ АБВ», «метод АЛЫПЫ», «принцип Эйзенхауэра», «принцип Парето», «краеугольное время» и другие). (См. диссертацию С. 127-134; Приложение № 14)

3. В области совершенствования развития организационной культуры и персонала организации. «Комплекс деловых игр», проводимых с целью: 1) повышения мотивированности персонала на рационализацию использования рабочего времени; 2) облегчения процесса ознакомления сотрудников с технологиями рационализации рабочего времени; 3) обучения сотрудников выполнению трудноразрешимых задач; 4) развития рекреации и самоменеджмента персонала. (См. диссертацию С. 136-138; Приложение № 15)

ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК:

1. Буланова, В.Б. (Бокарева, В.Б.) Исследование факторов, препятствующих эффективному использованию времени в деятельности организации, и рекомендации по внедрению технологий тайм-менеджмента

как инструмента повышения эффективности [Текст] // Вестник МГОУ, серия «Экономика», выпуск май – М.: МГОУ, 2009. - С. 23-26 [0,3 п.л.]

2. Бокарева, В.Б. Фактор времени в деятельности персонала коммерческих организаций [Текст] // Социология образования. - М.: СГА, 2010. [1 п.л.]

Публикации в других изданиях:

3. Буланова, В.Б. (Бокарева, В.Б.) Технологии тайм-менеджмента в управлении современной организацией [Текст] // 5-я Международная научно-практическая конференция «Проблемы управления экономикой в трансформируемом обществе». - Пенза, 2008. - С. 124-139 [0,8 п.л.]

4. Буланова, В.Б. (Бокарева, В.Б.) Тайм-менеджмент как инструмент повышения эффективности организационной деятельности (его понятие, сущность и функции) [Текст] // 2-я Международная научно-практическая конференция «Экономика и социум: современные модели развития общества в аспекте глобализации». – Саратов, 2008. - С. 19-20 [0,2 п.л.]

5. Бокарева, В.Б. Пути повышения рационализации использования рабочего времени персонала организации [Текст] // Международная научно-практическая конференция «Глобализация социума и современное образование: инновационные тенденции». – Саратов, 2010, ноябрь. – [0,2 п.л.].

Отпечатано в ООО «Компания Спутник+»
ПД № 1-00007 от 25.09.2000 г.
Подписано в печать 11.11.2010
Тираж 100 экз. Усл. п.л. 1,5
Печать авторефератов (495)730-47-74, 778-45-60