

УДК 316



**МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ
ОРИЕНТИРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧИХ
МЕСТ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
КРЕДИТНО-ФИНАНСОВЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ
В КОНТЕКСТЕ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ
ИХ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Семенова Эльмира Хусеевна

Аспирант Пятигорского государственного
университета,
г. Пятигорск, Россия,
e-mail: elmirasemen@icloud.com

**METHODOLOGICAL
ORIENTATIONS OF THE
RESEARCH
OF THE WORK SPACE
ORGANIZATION
OF HEADS OF CREDIT AND
FINANCIAL ORGANIZATIONS
IN THE CONTEXT OF
IMPROVING THE
EFFICIENCY OF THEIR
MANAGEMENT
ACTIVITIES**

Elmira Kh. Semenova

Postgraduate Student,
Pyatigorsk State University,
Pyatigorsk, Russia,
e-mail: elmirasemen@icloud.com

В данной статье предлагается авторский взгляд на проблему организации рабочего места руководителей кредитно-финансовых организаций с точки зрения проблемы эффективности их управленческой деятельности. Рассматривая указанную проблему с теоретических позиций, автор обосновывает значимость рабочего места руководителя в системе показателей эффективности его деятельности применительно к специфике работы в банковском секторе экономики в условиях высокой динамики изменений технологического характера и нестабильности экономического развития.

The article proposes an author's view on the problem of the organization of the workplace of managers of credit and financial organizations from the point of view of the problem of the effectiveness of their managerial activities. Considering the mentioned problem from theoretical positions, the author justifies the importance of the manager's workplace in the system of performance indicators of his activity with reference to the specifics of work in the banking sector of the economy in the conditions of high dynamics of technological changes and instability of economic development.

Ключевые слова: организация, эффективность управления, управленческая деятельность, эффективность управленческой деятельности, руководитель, рабочее место руководителя, кредитно-финансовая организация, эргономика.

Keywords: organization, management efficiency, managerial activity, management effectiveness, manager, manager's workplace, credit and financial organization, ergonomics.

Ведение

Современная ситуация в сфере социально-экономического развития российского общества определяет значимость функционирования организаций финансовой направленности, а также актуальность проблемы их эффективности, которая складывается из многочисленных параметров, одним из которых во все времена выступала эффективность управленческой деятельности руководителей.

В данной работе акцентируется внимание на организациях кредитно-финансового профиля, встроенных в систему современных рыночных отношений, непросто складывающихся для России в свете геополитической ситуации [1, с. 5] и кризисных факторов в функционировании экономической сферы жизнедеятельности социума.

Финансовая стабильность государства выступает важнейшим направлением стабилизации экономической ситуации в стране, а потому возникает необходимость в глубокой социологической рефлексии факторов и условий эффективного развития российских кредитно-финансовых организаций, что, в свою очередь, предполагает разработку методологической модели исследования данной проблемы, и в представленной работе эта проблема решается с точки зрения актуализации и разработки методологического поля исследования проблемы организации рабочих мест руководителей кредитно-финансовых организаций.

Перспективность управления деятельностью коммерческой организацией

Прежде всего, необходимо определиться с понятием эффективности управленческой деятельности в деловой (коммерческой) организации. Для этого нам важно понимать, что вкладывается в понятие эффективности организации, под которой традиционно понимается экономическая эффективность как отражение высоких экономических показателей деятельности организации, находящих выражение в результативности деятельности (достигнуты ли организацией поставленные цели), производительности (достигнуты ли цели посредством минимальных трудовых затрат), продуктивности (количество и качество продукции), рентабельности (показатель прибыльности в процессе всего товарооборота). В современной реальности значимость приобре-

тает такой показатель экономической эффективности организации, как экологичность (безопасность производства для потребителя и окружающей среды) и энергоемкость (минимальные энергозатраты на технологические процессы, которые говорят об эффективности всего производства в целом).

Стоит согласиться с исследователями, что экономический метод, играющий важную роль в организации работы и стимулировании труда работников организации, не может рассматриваться как единственный и определяющий в соотношении с методами внеэкономического характера [2, с. 189]. Поэтому мы также смеем утверждать, что основным показателем трансформации показателей эффективности деятельности организации в условиях современного общества является повышение значимости так называемых субъективных показателей эффективности, к числу которых относятся психологические, физиологические и социально-психологические аспекты. Данная тенденция обусловлена общей трансформацией системы управления организацией и персоналом в направлении повышения значимости персонала как основного человеческого ресурса / капитала, обладающего особой ценностью. В этой связи применительно к современной реальности правомерно говорить о таких ключевых показателях эффективности деятельности организации:

▣ трудовая, общественная и духовная активность сотрудников (производительность труда, качество выпускаемой продукции, отношение к делу, рационализаторство, инициативность, социальная и психофизическая активность и т. д.);

▣ удовлетворенность трудовой деятельностью (личностное отношение человека к труду и членам группы);

▣ относительная стабильность организации (показатель текучести кадров, их естественная обновляемость, кадровые передвижения и назначения);

▣ сработанность организации (устойчивость и прочность межличностных взаимодействий, слаженность работы сотрудников в группе, уровень сплоченности коллектива).

В целом же, если обобщать результаты исследований, проводимых как в России, так и за рубежом, можно выявить тесную взаимосвязь объективных и субъективных показателей эффективности организации и трансформировать систему ее оценки с позиции четырех комплексных оценочных критериев; достижение поставленных организацией целей; потребление ресурсов, в ходе которого организация приобретает необходимые факторы производства; уровень удовлетво-

рённости интересов и потребностей стратегических групп (как внешних по отношению к организации, так и внутренних); характер протекания внутренних процессов в организации, т. е. уровень их конфликтности, напряженности.

Таким образом, системный многопараметрический подход к оценке эффективности деятельности современных организаций позволяет учесть всю специфику внутриорганизационной системы, стадии жизненного цикла организации, особенности внешней среды и добиться синергетического эффекта от сочетания индивидуальных и коллективных интересов в процессе функционирования организации любого типа.

Эффективность организации и организационного развития обусловливается, как было показано, синергетическим эффектом, который, в свою очередь, во многом обусловлен эффектом индивидуальной / профессиональной эффективности с позиции учета не только квалификации специалиста, но и его способностей, умений, навыков, компетенций, степени его заинтересованности в работе, и особенное значение в этом ключе приобретает деятельность руководителя организации, функциональные обязанности которого в первую очередь предусматривают принятие большого количества управленческих решений, а сама трудовая деятельность отличается нелимитированностью нагрузки, высоким уровнем нервно-психического напряжения, значительной умственной активностью. С этих позиций немаловажное значение приобретает проблема организации рабочего пространства, в пределах которого руководителем осуществляется большая часть управленческих функций. От качественных характеристик этого пространства напрямую зависит уровень работоспособности руководителя, его отношение к труду, результаты работы, состояние здоровья, что в целом сказывается на эффективности не только его управленческой деятельности, но и деятельности персонала организации.

В данном исследовании мы будем исходить из понимания эффективности управления как относительной характеристики результативности деятельности конкретной управляющей системы, отражающейся в различных показателях как объекта управления, так и собственно управленческой деятельности субъекта управления [3, с. 112]. В этой связи эффективность управленческой деятельности рассматривается нами как характеристика результативности деятельности конкретного субъекта управления, отражающаяся в различных показателях эффективности деятельности организации, основным из которых выступает степень целеосуществления как отражение достигнутых в процессе деятельности организации основных целей.

Иными словами, эффективной является та управленческая деятельность, которая по своим результатам способствует максимальной степени реализации целей организации.

Актуальность проблемы рабочего места руководителя кредитно-финансовой сферы

Возвращаясь к изначальной постановке проблемы в данном исследовании, связанной с актуализацией значимости организации рабочего места руководителя как неперемного условия эффективности его управленческой деятельности, следует заметить, что наибольшее количество исследований в этом направлении связано с эргономикой как отраслью научного знания, занимающейся изучением трудовых процессов в пределах той или иной организации. В ее методологических границах рассматриваются не только проблемы усовершенствования условий труда в контексте существующей технической оснащенности, но также предлагаются рекомендации по проектированию рабочих мест с учетом накопленного знания в самых различных научных областях [4, с. 37], т. е. современная эргономика носит синтетический характер, что позволяет использовать ее потенциал в социологических исследованиях, посвященных проблеме организации рабочего места руководителей различного типа организаций.

Методологической базой эргономики выступает в первую очередь теория систем, которая позволяет получить всестороннее представление о производственном процессе, путях его совершенствования, механизмах трудовой мотивации и повышения эффективности трудовых процессов. С позиции теории систем организация рассматривается как сложный механизм, в рамках которого «уживаются» интересы личности и группы, творческая инициатива и ограничения, жесткая технология и инновации, иерархия и креативность, нормативные требования и неформальные инициативы, стимулирование и самомотивация. Не осознавая сущности этих факторов, условий их взаимодействия и взаимовлияния, невозможно осуществлять грамотное организационное развитие. Сущность современной организации не может быть сведена лишь к формальным структурам или потокам информации, к механическому воздействию или строгому исполнению команд. Упрощенный подход к функционированию организаций, односторонность в интерпретации их базисных элементов и свойств не позволяют в полной мере использовать организационный потенциал.

Наряду с традиционными экономическими критериями оценки деятельности организаций, основанными на измерении в первую очередь эффективности использования ресурсов, теория систем выводит

на первый план так называемые неосязаемые измерители – социальную прибыль, организационную культуру, интеллектуальный капитал, удовлетворенность потребителя, что во многом свидетельствует о будущих результатах лучше, чем финансовые показатели. Более того, опираясь на теорию систем, эффективность можно определить и измерить в пределах ее значимости для организации в целом, для ее руководителя, партнеров, общества. Исходя из теории систем трансформируются и критерии организационной эффективности, одним из которых выступает уровень использования эргономических знаний в общей системе организации труда.

При изучении и создании эффективных управляемых человеком систем в современной эргономике, в противовес ранее используемым антропоцентрическому и машиноцентрическому подходам, чаще всего используется системно-центрический подход. Однако в последнее время его органично дополняет и в ряде случаев вытесняет подход средоориентированный. При этом понятие «среда» приобретает новое содержание, отражающее не только специфику окружающего пространства, но и особенности психической организации человека, эту специфику предопределяющие. Иными словами, с позиции средоориентированного подхода рабочее пространство, с одной стороны, оказывает влияние на человека, его поведение, уровень работоспособности и производительности, с другой – сам человек делает своеобразный «запрос» с позиции функциональных и личностно-психологических аспектов на тот или иной стиль организации его рабочего окружения.

Полагаем, что данный подход на сегодняшний день может рассматриваться как наиболее оптимальный и функционально грамотный, поскольку большую часть рабочего времени человек проводит в пределах определенного окружения, следовательно, оно должно не только соответствовать его профессиональным задачам, но и учитывать специфику его личности. С позиций этого подхода должна осуществляться трансформация процесса проектирования рабочего места руководителя, под которым мы понимаем рабочее пространство, функционально организованное для реализации руководителем управленческих функций и решения производственных задач, ориентированных на достижение целей организации. Данное определение базируется на традиционном понимании рабочего места как пространства, функционально организованного для выполнения работником или коллективом производственных задач.

Специфика кредитно-финансовой банковской сферы

Поскольку в данном исследовании рассматривается отдельная категория руководителей – руководителей кредитно-финансовых организаций, представленных банковской сферой, – необходимо отметить, что система организации рабочего места применительно к данной группе руководителей должна быть оптимизирована в первую очередь с позиции специфики этих организаций и деятельности в условиях банковского сектора экономики с учетом того, что базовыми параметрами организации их рабочего места являются достаточно универсальные позиции, среди которых рациональное использование производственных площадей при организации рабочего места; оптимальность временных затрат на выполнение основных производственных операций; возможность группировки трудовых операций в рамках одного рабочего места; уровень производительности труда в условиях рабочего места; организационно-техническая целесообразность рабочего места; комплексность / учетность санитарно-гигиенических норм, психофизиологических условий и эстетической составляющей при организации условий труда.

Однако необходимо понимать, что современный банковский сектор осуществляет свою деятельность в специфических условиях, наиболее существенными из которых нам видятся следующие:

– высокая динамика конкуренции, активизирующая в первую очередь стратегии соперничества и противоборства, а также обуславливающая необходимость реализации более стратегичной конкурентной политики банка по привлечению вкладов населения и расширению спектра услуг;

– высокая степень взаимозависимости всех субъектов финансовой среды (банковских учреждений и иных финансовых организаций, государственных финансовых институтов, предприятий и собственно вкладчиков или заемщиков), что актуализирует необходимость переориентации деятельности банковского специалиста на всех участников / субъектов финансово-кредитной системы;

– значимость социальных параметров оценки деятельности работников банковских структур и организаций с позиции их полезности для потребителя и эффективности в плане удовлетворения соответствующих потребностей заемщика или вкладчика, что определяет необходимость построения систематического диалога между банком и потребителем на уровне партнерских и взаимовыгодных отношений;

– высокая динамика изменений в сфере финансовых отношений и рынок банковских услуг, что определяет необходимость гибкой системы реагирования и адаптации банковских организаций к вызовам

внешней среды, умения максимально прогнозировать данные изменения и вносить коррективы в организационную деятельность, прежде всего на уровне управления;

– высокая степень рисков банковских операций, что определяет необходимость разработки программ и проектов в области прогнозирования и учета этих рисков;

– низкая степень прозрачности финансового рынка и банковской деятельности в том, что требует повышенной конфиденциальности и сохранности служебной информации;

– высокая значимость качества информационных потоков, от которых зависит во многом успешность деятельности банка, что определяет необходимость обеспечения информационной безопасности как ключевой стратегии банковской деятельности;

– поступательное расширение спектра финансовых услуг, осуществляемых банковскими организациями, что способствует усложнению банковского труда и расширяет спектр функциональных обязанностей банковских специалистов, а также определяет необходимость повышения профессиональной компетентности банковских работников с ориентацией на выработку самостоятельности и активности в принятии решений.

Важно также обратить внимание на то, что в современной России, население которой еще с достаточно большой осторожностью относится к финансистам и тем, кто, собственно, олицетворяет эту сферу деятельности в стране, от деятельности руководителя кредитно-финансовых организаций во многом зависят образ финансовой деятельности и отношение к ней. Это актуально в той степени, в какой в России фиксируется степень недоверия к финансовой деятельности и ее представителям [1, с. 49], что объясняется самим механизмом формирования финансового капитала в стране после распада СССР [5, с. 148] и перехода к рыночным отношениям, а также ситуацией критически высоких показателей социального неравенства [6, 12].

Кредитно-финансовая организация, как и любая деловая организация [7], в своей деятельности ориентируется на получение финансовой прибыли. В условиях достаточно сложной социально-экономической ситуации в стране, которая характеризуется нестабильными показателями занятости населения, такими как высокая текучесть кадров в российской экономике, сопровождаемая периодами длительной безработицы, в большей степени охватывающей сельскую молодежь и людей предпенсионного возраста [8, 13], деятельность кредитно-финансовых организаций также значительно осложняется,

так как ее эффективность во многом обусловлена экономическим благополучием населения. Безусловно, на руководителей этих организаций ложится особая нагрузка, так как работа в подобных неблагоприятных и нестабильных условиях, усугубленных специфическим отношением россиян к финансово-банковской сфере, требует особенного напряжения усилий, активизации интеллектуальных, организаторских и иных умений, а потому комфортность и рациональность рабочего места становятся значимым фактором эффективности управленческой деятельности руководителей указанных организаций.

Заключение

Особый акцент в контексте труда банковских руководителей следует сделать на его информационной и интеллектуальной стороне. Первая обусловлена информационным характером предмета и продукта его деятельности, необходимостью владения всей актуальной на данный момент информацией, а вторая, тесно связанная с первой, определяет необходимость постоянного саморазвития и самообучения ввиду стремительного появления научно-технических инноваций.

Необходимо также заметить, что рискогенность российского общества [9, 11] и его финансовой сферы определяет высокую стрессогенность и рискогенность деятельности руководителя кредитно-финансовой организации, что обуславливает повышенное внимание к условиям его работы, к рабочему месту, которое должно быть организовано таким образом, чтобы дать возможность максимально сосредоточиться на важнейших проблемах и принять максимально верные решения в сжатые сроки [10]. В этой связи проблема организации рабочего места руководителя кредитно-финансовой организации требует такого же системного подхода, как и организация его управленческой деятельности, оптимизация которой с точки зрения указанного подхода во многом определяется оптимальным сочетанием всех составляющих рабочего пространства – от технологической до психологической.

Литература

1. Волков Ю.Ю. Социальная субъектность финансистов в российском обществе: структурное, институциональное и ценностное измерения. М. : РУСАЙН, 2015.
2. Ажиева И.А., Коргова М.А. К вопросу о мотивации и стимулировании руководителей среднего звена управления в эффективных организациях мира // Успехи современной науки и образования. 2016. Т. 2, № 9.

References

1. Yu.Yu. Volkov. Sotsial'naya sub"ektnost' finansistov v rossiyskom obshchestve: strukturnoe, institutsional'noe i tsennostnoe izmereniya. M. : RUSAYN, 2015.
2. I.A. Azhieva, M.A. Korgova. K voprosu o motivatsii i stimulirovanii rukovoditeley srednego zvena upravleniya v effektivnykh organizatsiyakh mira // Uspekhi sovremennoy nauki i obrazovaniya. 2016. T. 2, № 9.

3. Дмитриева Ю.В. Критерии оценки эффективности управленческой деятельности промышленного предприятия // Вестник Саратовского государственного социально-экономического ун-та. 2012. № 5 (44).

4. Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика: человекоориентированное проектирование техники, программных средств и среды. М. : Логос, 2001.

5. Шкаратан О.И. Российский порядок: вектор перемен. М., 2004.

6. Скворцов Н.Г., Верецагина А.В., Самыгин С.И. Социальное неравенство в России: вызовы национальной идентичности // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2016. № 10. С. 95–102.

7. Погосян С.Г. Эффективные деловые организации в системе мирового менеджмента: принципы управления и перспективы их применения в российских организациях : автореф. дис. ... канд. социол. наук. Ростов н/Д., 2015. 37 с.

8. Российское общество и вызовы времени. Книга четвертая / М.К. Горшков [и др.]; под ред. М.К. Горшкова, В.В. Петухова. М. : Весь мир, 2016.

9. Российское общество в контексте новых реалий (тезисы о главном) [Электронный ресурс]. М. : Ин-т социологии РАН, 2015. URL: http://www.isras.ru/files/File/publ/resume_isras_28.01.2015 (дата обращения: 18.02.2016).

10. Волков Ю.Г. Креативный класс в российском обществе: тенденции и перспективы гуманистической идеологии // Власть. 2012. № 1. С. 61–64.

11. Frolova A.S., Lyausheva S.A., Sagalaeva E.S., Samygin S.I., Volkov Y.G. Cultural and historical development of everyday life as a national security guarantee // Mediterranean Journal of Social Sciences. 2015. T. 6, № 5 S4. P. 417–422.

3. Yu.V. Dmitrieva. Kriterii otsenki effektivnosti upravlencheskoy deyatel'nosti promyshlennogo predpriyatiya // Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo sotsial'no-ekonomicheskogo un-ta. 2012. № 5 (44).

4. V.M. Munipov, V.P. Zinchenko. Ergonomika: chelovekoorientirovannoe proektirovanie tekhniki, programmykh sredstv i sredy. M. : Logos, 2001.

5. O.I. Shkaratan. Rossiyskiy poryadok: vektor peremen. M., 2004.

6. N.G. Skvortsov, A.V. Vereshchagina, S.I. Samygin. Sotsial'noe neravenstvo v Rossii: vyzovy natsional'noy identichnosti // Gumanitarnye, sotsial'no-ekonomicheskie i obshchestvennyye nauki. 2016. № 10. P. 95–102.

7. S.G. Pogosyan. Effektivnyye delovye organizatsii v sisteme mirovogo menedzhmenta: printsipy upravleniya i perspektivy ikh primeneniya v rossiyskikh organizatsiyakh : avtoref. dis. ... kand. sotsiol. nauk. Rostov n/D., 2015. 37 p.

8. Rossiyskoe obshchestvo i vyzovy vremeni. Kniga chetvertaya / M.K. Gorshkov [i dr.]; pod red. M.K. Gorshkova, V.V. Petukhova. M. : Ves' mir, 2016.

9. Rossiyskoe obshchestvo v kontekste novykh realiy (tezisy o glavnom) [Elektronnyy resurs]. M. : In-t sotsiologii RAN, 2015. URL: http://www.isras.ru/files/File/publ/resume_isras_28.01.2015 (data obrashcheniya: 18.02.2016).

10. Yu.G. Volkov. Kreativnyy klass v rossiyskom obshchestve: tendentsii i perspektivy gumanisticheskoy ideologii // Vlast'. 2012. № 1. P. 61–64.

11. A.S. Frolova, S.A. Lyausheva, E.S. Sagalaeva, S.I. Samygin, Y.G. Volkov. Cultural and historical development of everyday life as a national security guarantee // Mediterranean Journal of Social Sciences. 2015. T. 6, № 5 S4. P. 417–422.

Поступила в редакцию

22 декабря 2016г.