

НОМЕ OFFICE – ПРОБЛЕМИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД УПРАВЛЕНИЕТО НА БИЗНЕСА

Надя Миронова¹, Атанас Бояджиев²
e-mail: n.mironova@unwe.bg
e-mail: atanas.boyadzhiev@unwe.bg

Резюме

Организацията на работата, координацията на дейностите и контролът са ключови фактори на ефективността, които са подложени на изпитание при работата от къщи. Заедно с безспорните предимства на работата с отдалечен достъп, възникват проблеми, които могат да върнат тази практика в изходните ѝ позиции на непопулярна и отричана. Статията съдържа авторов модел на факторите за оптимизиране на управлението при работи с отдалечен достъп, основан на изследване на 4 научни статии.

Ключови думи: отдалечена работа, управление, мотивация, контрол, предизвикателства

JEL: M10, M12

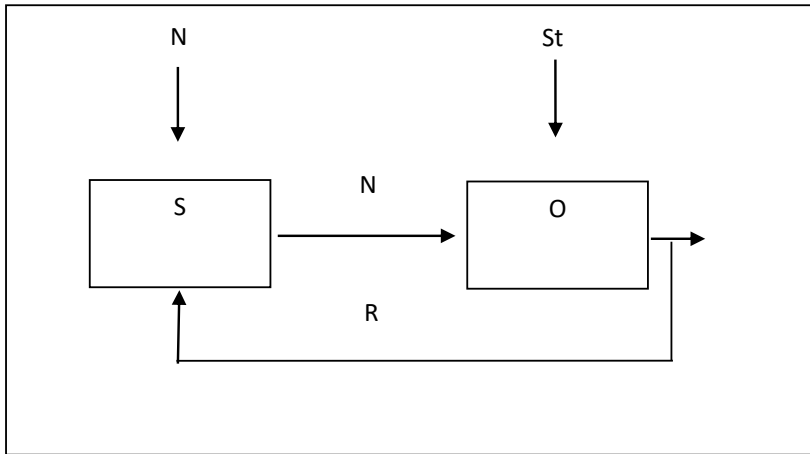
Дефиниция на проблема

Глобален и дигитален свят, свързаност между хора, системи и организации. Това предполага една нова дигитална, външна и вътрешна среда, даваща технологични и комуникационни възможности за промени в моделите на организационно управление на всяка стопанска организация. Най-разпространената дефиниция за управлението е съвкупност от дейности, които са насочени към постигане на конкретни цели чрез въздействие върху хора и системи (Миронова, Харизанова, 2015). Това дава възможност, в днешния технологичен свят, елементите на управлението – обектите и субектите, да си взаимодействат използвайки новите възможности, които предоставят ИТ. Резултатът е възможност за извършване и изпълнение на дейности в организацията извън традиционното работно място (Харизанова, Мирчев, Миронова, 2006). Работа с отдалечен достъп или Номе office е новото предизвикателство пред мениджмънта в дадена организация.

Отчитайки основните елементи на управлението – фигура 1.

¹ Професор, доктор, катедра „Управление“, УНСС

² Докторант, катедра „Управление“, УНСС



Източник: Миронова, Харизанова (2015).

Фигура 1: Елементи на управлението: S – субект; O – обект; A – въздействие; R – обратна връзка; N – странични явления; St – смущения

Дефинираме и основните предизвикателства пред управлението в ситуация на отдалечен достъп на работа. Променя се начина на комуникация между субектите (мениджърите) и обектите (персонала) по отношение на възлагане на дейностите за изпълнение в стопанския обект. Видно от фигура 1, при home office работа, една част от елементите на управлението са пряко засегнати и по този начин се променят координацията по изпълнение на тези дейности, контролът и обратната връзка по отношение на поставените задачи. Основни проблеми изведени в статията могат да бъдат обобщени по следния начин:

- комуникационни бариери;
- изолация и начин на мотивация;
- запазване на баланса „work-life“;
- кибер риск и опазване на информацията.

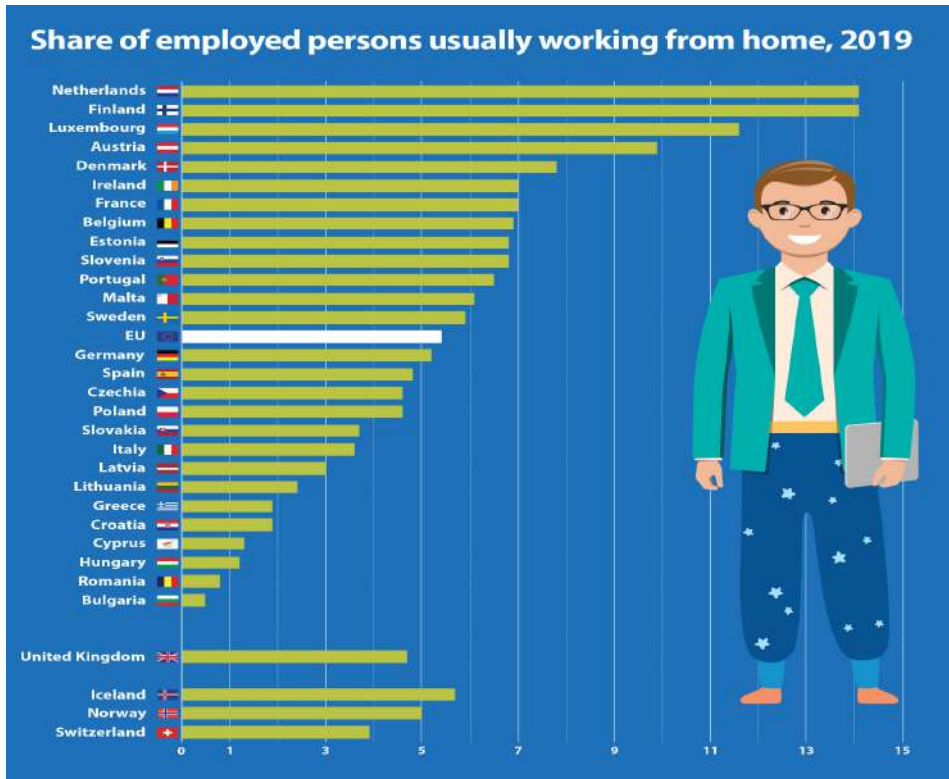
Социално-икономическите системи са сложни, променящи се и динамични и всяко изменение, което се въвежда механично може да доведе до редица недостатъци. Наред с това, изпълнението на дейностите в организацията чрез отдалечен достъп дава и допълнителни предимства в една организация.

Актуалност на проблема

Развитието на информационните и телекомуникационните технологии са двигателят, който инициира, но и също така дава възможност за допълнително улеснения от въвеждането на отдалечената работа. Водещото е постигане на предварително зададените цели, на базата на които се определя първоначалното съществуване на организацията. Реализирането на тези цели (финансови, икономически, организационни) са в основата на съществуването на стопанските системи. Именно разглеждайки формата на изпълнение на работните процеси извън стандартното работно място, оформят и предизвикателствата, възникващи пред управлението от тази нова форма на изпълнение на работните. Основните предизвикателства през мениджърите при дистанционната работа са свързани с:

- организационно управление;
- делегирането на цели от субектите на управление;
- осъществяване на планирането на задачите;
- изготвяне на комуникационните канали – вертикални и хоризонтални;
- мотивиране на персонала;
- осъществяване на контрол върху изпълнителите в организацията;
- изготвяне на система за качество. (Харизанова М, Миронова, Н., Щетинска, Т. (2009). Функционален анализ на системата за управление на човешките ресурси, Икономически алтернативи, бр. 5)

Всички посочени по-горе процеси, трябваше много бързо да бъдат адаптирани през последните няколко години, когато заради екстремната ситуация с COVID-19 голяма част от икономическите и социалните дейности в нашия живот бяха прекроени и трябваше да бъдат извършени от разстояние. Такава рязка и внезапна промяна в организационната структура на социално-икономическите предприятия създаде много трудности и предизвикателства пред мениджърските екипи, но също така даде и възможности за извършване на процесите в организацията от разстояние без това да нарушава жизнения им цикъл на съществуване (Илиев, Дончев, Велев, 2008). Намаляване на икономическите разходи на организациите, свързани с офис площи, както и оптимизиране на други съпътстващи разходи в комбинация с цел оптимизиране на финансовото състояние насочи мениджърите към все повече home office дейности. Всички процеси които можеше да бъдат извършвани дистанционно бяха адаптирани към текущия момент, използвайки технологичните дадености на 21 век.



Източник: Евростат (2020).

Фигура 2: Относителен дял на работещите от вкъщи

Данните анализирани в сегашната статия показват двойно увеличение на процента на хора, извършващи работните си процеси от вкъщи. Те са красноречиви, много от компаниите бързо се адаптираха към епидемичната ситуация, разработиха процедурни правила, с които да функционират в новата реалност. За да останат конкурентно ориентирани и бързо да се приспособят към новата мода и тенденция на алокация на работните процеси, някои от компаниите започнаха да извършват дистанционна удовлетвореност на клиентите от разстояние с цел запазване и експанзиране на своите бизнес пазари.

Литературен обзор и анализ на литературните източници

В настоящия текст са разгледани 4 научни статии, които разглеждат основните аспекти на отдалечената работа – предимства, недостатъци, предизвикателства и проблеми.

Използван е теоретичният метод на анализ и обзор на конкретните статии на базата, на който са създадени абстрактни мисловни модели и философски концепции. Критерият за подбор на изследваните литературни източници е регионален и съдържателен. Разгледани са статии, съдържащи емпирични данни, съотносими към същността на анализа в тази статия. Оценката е направена на базата пълнота на статията, широк обхват на анализирания стопански субекти и достоверност на информацията.

В първата научна статия са използвани систематични изследвания на научна литература и интервюта, за да се анализират данните (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021). Изведени са данни, които могат да подпомагат организациите при формулиране на стратегическите им интереси дали да насърчават отдалечената работа или да я избягват (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021).

Отдалечената работа е подходяща стратегия за предприятия, които искат да намалят разходите за наем на офис площи, използвайки предимствата на информационните технологии (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021). По отношение на служителите, отдалечената работа е предимство, защото могат да организират по добре личния си живот като комбинират оптимално работа и лични ангажименти, редуцирайки времето и разходите за пътуване до работното място (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021).

Загрижеността на компаниите във връзка с отдалечената работа е от технологичен и мотивационен характер (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021). Компаниите няма как да осигурят пълната техническа обезпеченост, за да следят изпълнението на задачите на своите подчинени (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021). Също така е трудно за мениджърите да идентифицират точно кои процеси са подходящи за отдалечена работа и същевременно правилно да оценяват и идентифицират резултатите от изпълнение на поставените задачи (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021). В допълнение липсата на социална комуникация и социална среда много по-трудно могат да постигат отборни резултати и по-трудно се проследяват общите резултати на отделните звена в организацията (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021).

Общият резултат от това научно изследване извежда на преден план, че предимствата на отдалечената работа са повече от недостатъците, като подходяща форма за работа е хибридната форма – съчетание на отдалечена работа и присъствена форма на работа, за да се извличат предимствата и на двете форми (Ferreira, Pereira, Bianchi, da Silva, 2021).

Един от аспектите, който обаче е пропуснат, е липсата на допълнително изследване относно технологичното развитие, роботизацията и изкуствения интелект, които ще дадат допълнителен тласък относно технологичното

развитие на бизнес процесите в 21 век, което ще позволи на компаниите да извършват все повече и повече от своите функции и дейности от разстояние.

Във втората научна статия е използван само метод на интервюта с въпроси, оценяващи предимствата и недостатъците на дистанционната работа в Латвия (Lentjushenkova, Simenenko, 2021). Направени са научни изследвания на различни дефиниции на работа извън нормалното работно място – отдалечена работа, telecommuting, teleworking, мобилна работа, хоум офис (Lentjushenkova, Simenenko, 2021). Цитирани са данни на Световния Икономически Форум, съгласно които процента на отдалечената форма на работа в периода 2005 – 2020 г. се е увеличил с 159% (Lentjushenkova, Simenenko, 2021).

По отношение на предимствата – икономическите предимства от спестяването на разходи за пътуване, по-добра организация на работното време и по-малко разсейващи фактори на работната среда (Lentjushenkova, Simenenko, 2021). Групата от 18-25 години оценяват като предимство възможността за оптимално организиране на работното време в съчетание с изпълнение на социален живот (Lentjushenkova, Simenenko, 2021). По-възрастните отчитат повече възможности за изпълнение на работните процеси и организиране на семейните ангажименти, когато техните деца ги няма и могат да прекарат повече време в любими занимания (Lentjushenkova, Simenenko, 2021).

Латвийците отчитат като недостатъци липсата на смяна на околна работна среда, липсата на баланс между работа и личен живот, липсата на социална комуникация, липсата на личен контакт с мениджърите и инспирираща атмосфера и трудности със спирането на работа през нощта (Lentjushenkova, Simenenko, 2021). Младите работници в групата от 18-25 г. по-трудно организират правилно работния и личния си живот, докато при по-възрастните липсва социална комуникация и по-голямо натоварване от постоянните онлайн срещи (Lentjushenkova, Simenenko, 2021).

Във втората научна статия липсва емпирично проучване на предимствата и недостатъците върху компаниите предоставящи възможност за работа от разстояние. Това е двустранен процес, който трябва да оцени и анализира възможностите и трудностите, които се откриват не само пред работниците, но и пред работодателите, защото без едните или другите не може да се осъществи процеса на дистанционна работа.

В третата научна статия са изследвани работници и са изведени интересни перспективи пред работодателите при оценка на дистанционната работа (DiNizio, 2021). Извършени са емпирични изследвания на 9000 хил. души, които са работели в екипи или от дистанция и не са сменили работодателите си по време на COVID-19 (DiNizio, 2021). По време на пандемията от COVID-19 над 35% от служителите са били принудени временно да преминат към дистанционна работа според ADP research institute (DiNizio, 2021).

По-добра социална комуникация и по-добри работни условия когато се работи от традиционното работно място (DiNizio, 2021). Служителите, работещи в офисите, имат по-голяма привързаност към работните екипи (70%) и отчитат по-кратък работен ден и оптимизирани почивки, за разлика от тези, работещи от дистанция (64%) (DiNizio, 2021). По-голяма увереност към успеха и професионално израстване (DiNizio, 2021). Тези данни се извеждат от проучването, като работниците работещи на традиционното работно място имат по-голяма увереност към успеха и израстването (57%), същото отношение отчитат и техните мениджъри, без значение сектора на дейност на организацията (DiNizio, 2021).

По-голяма динамичност към работните екипи и повече възможности за иновации. Това са предимствата, които се обобщават от данните (DiNizio, 2021).

Екипите, работещи от разстояние, са повече „съвместни“ и „подкрепящи“ се, като разликата в процентите между работещите на традиционното място и тези от разстояние е под 5% (DiNizio, 2021).

Резултатите от изследването показват, че служителите, работещи в офиси, много оценят предимствата на традиционното си работно място заради социалната комуникация и кариерните възможности за развитие (DiNizio, 2021). От друга страна, тези работещи от разстояние показват по-силни резултати към динамичните екипи и насоченост към по-високи резултати на иновативност (DiNizio, 2021).

Липсват изведени резултати, свързани с мотивацията на работниците при дистанционна форма на работа, както и не се оценяват финансово-икономическите предимства или недостатъци при дистанционната работа.

В четвъртата научна статия са извършени методически изследвания на 73 резидента, работещи от разстояние. Научното изследване е извършено на територията на Русия и обхваща 73 работника, работещи дистанционно (Blumberga, Pylinskaya, 2019).

Данните извеждат следните заключения – по отношение на организацията, предимствата са свързани с намаляването на разходите за офис площи и наемането на кандидати, намиращи се в близък радиус до работното място (Blumberga, Pylinskaya, 2019). По отношение на работниците, предимствата са свързани с оптимизиране на времето между работа и личен живот и редуциране на разходите за пътуване и стреса от придвижване до работното място и смяната на работодател в отдалечен град, без да е необходимо физически да пътуват или да се местят в съответния град (Blumberga, Pylinskaya, 2019).

Недостатъците на отдалечената работа по отношение на организацията са изведени най-вече като по-труден подбор на кадри за отдалечения достъп

на извършване на процесите (Blumberga, Pylinskaya, 2019). За работниците проблемите се коренят в законодателната рамка, тъй като работниците нямат законова гаранция да не им бъдат прекратени едностранно трудовите договори (Blumberga, Pylinskaya, 2019). Друг недостатък е самостоятелното организиране на функциите и задълженията поради намалената комуникация с мениджърите (Blumberga, Pylinskaya, 2019). Поради тези факти и броя на хората, работещи от разстояние в Русия е в пъти по-малък от тези, работещи в Европа или Щатите поради спецификата на организационната култура и културните ценности на населението (Blumberga, Pylinskaya, 2019).

Като недостатък на емпиричното проучване е липсата на изследване на допълнителни емпирични данни, които да отразят реалните предимства и недостатъци на отдалечената работа, свързани с мотивацията, каналите на комуникация, делегирането на задачите и контрола.

Модел на факторите, които влияят при управлението на хоум офис

От изследваната литература и всички научни изследвания, които са анализирани в настоящия текст, факторите влияещи при управлението на дейности от разстояние ще бъдат категоризирани в няколко групи и подгрупи.

По отношение на служителите: положителни и отрицателни фактори.

В групата на предимствата се категоризират:

- Икономически фактори – по-малко разходи за пътуване;
- Организационни фактори – по-добра организираност между работно време и личен живот, позволяващи по-лесно съчетание с личните ангажименти.

В групата на недостатъците са категоризират:

- Мотивационни – по-трудно се осъществява мотивацията на персонала, работещ от разстояние, заради липса на пряка комуникация с мениджърите и мотивационна атмосфера;
- Контролиращи – въпреки предимствата на информационните технологии мениджърите трудно идентифицират служителите, подходящи за дистанционно работа заради по-трудния контрол на изпълнение на задачите;
- Комуникационни – липса на социална среда и личен контакт, който сплотява екипността.

По отношение на работодателите: положителни и отрицателни фактори.

Като положителни фактори се категоризират в следните подгрупи:

- Икономически – редуцират се средствата за наемане на офис площи и се наемат служители с по-оптимални възнаграждения;
- Технологични – използват се възможностите на ИТ, позволяващи изпълнение на целите на компанията от разстояние;

- Иновационни – по-висока ефективност.
- Недостатъците се групират в следните подгрупи:
- Мотивационни фактори – по-трудно се мотивират служителите, работещи от разстояние, заради липсата на контакт лице в лице и пряката комуникация с мениджърите;
- Контролиращи фактори – въпреки технологичните предимства на 21 век, все още не е въведен ефективен контрол за дейностите, извършвани при отдалечената работа;
- Здравословни и безопасни условия на труд (Davis, Kotowski, Daniel, Gerding, Naylor & Syck, 2020). На базата на проучване на Университета в Синсинати са обобщени данните на 4300 служители, работещи от разстояние. След обобщение и анализиране на резултатите, като заключение може да се изведе липсата на корпоративна ангажираност на работодателите по отношение на ергономични и здравословни условия на труд от дома. Поради неяснотата от решенията на компаниите за присъствена или неприсъствена форма на работа, служителите не инвестират средства в закупуването на ергономични и подходящо оборудване за изпълнение на трудовите задължения.

Заклучение

В следващия етап на научното изследване ще бъде направено емпирично проучване на предимствата и недостатъците на отдалечената работа на служители, работещи в отдел на международна компания, работещи в България от разстояние. Също така може да се помисли и върху изследване на данни и на служители, работещи само на работното си място или в хибридна форма, за да се установят и изведат категорично в заключение бъдещето на новата организационна среда – работата от разстояние.

Използвана литература

- Миронова, Н., Харизанова, М. (2015). Основи на управлението. Първо издание. (Mironova, N., Harizanova, M., 2015, Osnovi na upravlението. Parvo izdanie).
- Харизанова, М., Мирчев, Н., Миронова, Н. (2006). Мениджмънт. Ценности, комуникации, промяна. УНСС, София. (Harizanova, M., Mirchev, N., Mironova, N., 2006, Menidzhmant. Tsennosti, komunikatsii, promyana. UNSS, Sofia).
- Харизанова, М., Миронова, Н., Щетинска, Т. (2009). Функционален анализ на системата за управление на човешките ресурси, Икономически алтернативи, бр. 5. (Harizanova, M, Mironova, N., Shtetinska, T., 2009, Funkt-

- sionalen analiz na sistemata za upravlenie na choveshkite resursi, Ikonomicheski alternativni, br. 5).
- Илиев, И., Дончев, Д., Велев, М. (2008). Икономика и мениджмънт. (Iliev, I., Donchev, D., Velev, M., 2008, Ikonomika i menidzhamnt).
- Ferreira, R., Pereira, R., Bianchi, I. S., da Silva, M. M. (2021). Decision factors for remote work adoption: advantages, disadvantages, driving forces and challenges, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 70.
- Lentjushenkova, O., Simenenko, O. (2021). Advantages and Disadvantages of Distance Working, in *International Conference at Brno University of Technology, Faculty of Business and Management*.
- DiNizio, J. (2021). Return to Office vs. Working Remotely: ADP Research Institute® Study Reveals Employee Perspectives on Work Location as Employers Evaluate Workforce Plans: Social connection, promotion opportunities and work/life boundaries are the most cited benefits of on-site work, yet the experience of remote work comes with advantages and preferences, PR Newswire, available at: <https://www.proquest.com/docview/2560264540/citation/22220914CE4A4E15PQ/1>
- Blumberga, S., Pylinskaya, T. (2019). Remote work advantages and disadvantages on the example in it organisation, in *International Conference NORDSCI*, Athens, Vol. 281.
- Davis, K. G., Kotowski, S. E., Daniel, D., Gerding, T., Naylor, J., & Syck, M. (2020). The home office: Ergonomic lessons from the „new normal“, *Ergonomics in design*, 28(4), pp. 4-10.
- Eurostat. (2020). How usual is it to work from home?, available at: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20200424-1>

HOME OFFICE – PROBLEMS AND CHALLENGES OF BUSINESS MANAGEMENT

Prof. Nadia Mironova, PhD
Department of Management
University of National and World Economy
e-mail: n.mironova@unwe.bg

Atanas Boyadzhiev, PhD Candidate
Department of Management
University of National and World Economy
e-mail: atanas.boyadzhiev@unwe.bg

Abstract

Work organisation, coordination of processes and control are key effectiveness factors, that are tested in remote work. Along with the undisputable advantages of remote work, problem arise that can return this practise in its start position of unpopular and denied. The paper contains an author's model of the factors for optimizing the management of remote work, based on a study of 4 scientific articles.

Keywords: remote work, management, motivation, control, challenges

JEL: M10, M12