

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ С ПОЗИЦИИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Для организаций чрезвычайно важно придавать больший смысл своему существованию, добиваясь удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон за счет ценности продукции и (или) услуг, которые они предлагают, для того, чтобы выполнять свою миссию, поддерживать свою конкурентоспособность и реализовывать устойчивое развитие.

Для решения этой задачи организациям нужно создавать более высокую потребительскую ценность, своевременно адаптируясь к изменениям в условиях ведения бизнеса, улучшая общие показатели своей деятельности эффективными и результативными образом и удовлетворяя нужды и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон.

Для того чтобы и дальше создавать более высокую потребительскую ценность, поддерживать свою конкурентоспособность и обеспечивать устойчивое развитие, организации нужно оперативно выявлять и реагировать на диверсификацию рыночных нужд и изменения в деловом окружении, такие как технические инновации.

Понятие «устойчивое развитие» является тройким: 1) Хорошо, что организация поддерживает достаточно высокие темпы роста; 2) Организации нужно адаптироваться к изменениям для того, чтобы поддерживать высокие темпы роста; 3) Организации нужно полностью понимать и использовать свои сильные стороны и свои возможности для адаптации к изменениям.

Устойчивое развитие требует способности к приобретению знаний двумя основными способами: а) *способность организации к приобретению знаний*: способность организации собирать информацию, анализировать и проникать в суть внешних событий, в частности, в деловом окружении; б) *добавление личных знаний к знаниям организации*: слияние системы ценностей организации со знаниями и мыслительными/поведенческими моделями ее работников.

Для устойчивого развития важное значение имеет инновационный подход, основанный на способности к приобретению знаний. Иными словами, устойчивое развитие возможно только тогда, когда организация обнаруживает изменения в своем деловом окружении, осознает уровень своих знаний, повышает свою конкурентоспособность и рационализирует свою организационную структуру по мере необходимости. Инновационный подход заключается в полном или частичном отказе от существующей структуры организации и создании новой структуры. Это достигается за счет приобретения новых знаний и конструктивного самоотрицания.

Принципы менеджмента качества, разработанные для реализации устойчивого развития с помощью приобретения знаний и инновационного подхода, отличаются от традиционных восьми принципов менеджмента качества, которые, по существу, не учитывают «изменения». Рекомендуется организации принять на вооружение двенадцать принципов менеджмента качества в качестве одной из передовых моделей, применяемых в Японии.

И.А. Фетисова

Уральский государственный технический университет им. Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

СТРЕСС–МЕНЕДЖМЕНТ КАК ЭЛЕМЕНТ ПОЛИТИКИ КОМПАНИИ

Повышенное давление, плохой аппетит, нарушения сна, боль в сердце, ухудшение памяти и излишняя раздражительность – все это явные признаки полученного на работе стресса. В любой компании стрессовые ситуации являются чуть ли не нормой деятельности.

В первую очередь, стрессу подвержен руководящий состав, что объясняется достаточно просто. Руководители не всегда доверяют своим сотрудникам, не всегда умеют делегировать какие-то полномочия. И, естественно, в больших компаниях множество серьезных проблем замыкается на руководителе. Если руководитель не склонен делегировать полномо-

чия сотрудникам, то он будет решать не только свои проблемы, но и проблемы подчиненных. Отсюда возникает перегрузка, приводящая к стрессу.

Главная проблема современных служащих в том, что люди чаще всего не осознают, что стали жертвами стресса. Работа с собственными проблемами, по мнению психологов, начинается с выявления причин стресса. В исследовании сотрудники Института стресса Евросоюза выявили восемь таких причин: перегрузки и сверхурочная работа, низкий социальный статус, однообразие и утомительные процедуры, неопределенность в работе и карьере, профессиональная ответственность, беспомощность и коммуникативное одиночество.

Психологи условно делят рабочий стресс на два вида: "вирус переутомления" и "мобинг-стресс". Первый возникает от неструктурированности рабочего процесса, а не от объема задач. Невозможность оценить результат своего труда - одна из главных причин ухода людей из таких крупных компаний, как "УралСиб" или "Газпром". Существует даже такое понятие "синдром менеджера", который распознается, прежде всего, по неумению переключаться со служебных переживаний на личные". Признаки у "синдрома" весьма скверные: бессонница, тревожность, сбои сердечного ритма, головные и мышечные боли, раздражительность, снижение работоспособности и даже дисбактериоз.

Второй вид рабочего стресса - "мобинг" (от английского mob - хамить, нападать стаей) - бывает у человека, которому поручаются заведомо невыполнимые задания. При наиболее мягком, т. н. "белом" мобинге человека постепенно выдавливают из коллектива, придерживаясь внешних приличий. Инициативы попавшего в немилость сотрудника блокируются, он часто получает формальные замечания. Этот вид преследования подразумевает также распространение слухов о некомпетентности работника.

Худший вид мобинга - "черный". Он по своей сути является жестким и неприкрытым манипулированием, которое осуществляется в условиях фактической безнаказанности "манипулятора". Обычно к нему прибегают начальники, желающие избавиться от неудобных подчиненных, или менеджеры, "воюющие" с равными себе и чувствующие поддержку со стороны руководства.

Есть уровни стресса, которые, хоть и с некоторой натяжкой, можно назвать "полезными". Когда человек пребывает в таком состоянии, выброс адреналина в кровь увеличивается, пульс учащается, а мозг начинает работать активнее. Некоторые менеджеры специально "загоняют" себя в условия цейтнота и ограниченных ресурсов.

Чтобы достойно справиться со всем этим существуют услуги по стресс-менеджменту. Понятие стресс-менеджмента, как и многие другие понятия, пришло к нам с Запада. В Европе и Америке услугами психологов и психоаналитиков пользуются практически все, так как стресс, вызванный напряженными отношениями на работе, информационными перегрузками, не только пагубно сказывается на здоровье, но и во многом снижает экономические показатели работы.

В.М. Фисенко

Уральский государственный технический университет им. Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

РАЗВИТИЕ АУТСОРСИНГА КАК ИНСТРУМЕНТА МЕНЕДЖМЕНТА

В настоящее время появляется все больше инструментов менеджмента. В «Современном экономическом словаре» дается следующее определение аутсорсинга (англ. outsourcing): передача традиционных ключевых функций организации (бухгалтерский учет или рекламная деятельность) внешним исполнителям - аутсорсерам, субподрядчикам, высококвалифицированным специалистам сторонней фирмы.

Аутсорсинг (от англ. outsourcing: внешний источник) — передача организацией определенных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области. В отличие от услуг сервиса и поддержки, имеющих разовый, эпизодический, случайный характер и ограниченных началом и концом, на аутсорсинг передаются обычно функции по профессиональной поддержке бесперебойной работоспособности отдельных систем и инфраструктуры на основе длительного контракта (не менее 1-2 лет).