

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. е. "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).

Принцип аутсорсинга довольно прост: «оставляю себе только то, что могу делать лучше других, передаю внешнему исполнителю то, что он делает лучше других». При аутсорсинге происходит снижение рисков, связанных с реализацией бизнес-процесса и сокращение влияния неуправляемых факторов.

Аутсорсинг имеет много преимуществ. Это, во-первых, экономия средств (снижение стоимости реализации бизнес-процесса, сокращение и контроль издержек). Во-вторых, экономия рабочих мест (не нужны дополнительные офисные площади и оргтехника). В-третьих, это постоянная работа без оплаты больничных, отпусков. В-четвертых, гарантированное качество, связанное с фокусированием компании на основной деятельности (как фирмы – заказчика, так и исполнителя – здесь возможен синергетический эффект).

В Россию аутсорсинг, как бизнес, пришел недавно и пока не столь популярен, как за рубежом. Пока российские компании крайне неохотно выводят функции своих различных подразделений за пределы компании, предпочитая развиваться самостоятельно.

Существует мнение, что аутсорсер, как правило, навязывает клиенту лучшее для себя решение, то есть продает не ту услугу, которая в максимальной степени удовлетворяет сформулированным требованиям, а ту, которая «есть на складе». Поэтому очень важным и условием эффективного применения аутсорсинга является тщательно составленный договор на оказание услуг, описывающий ответственность сторон.

Во всем мире аутсорсинг широко распространен во многих сферах бизнеса. В России на сегодня самым распространенным является «IT-аутсорсинг». Если ввести в поисковике слово «аутсорсинг», то из десяти предлагаемых аутсорсинговых компаний семь будут «ай-тишными». «Айтишники» сумели не просто сформировать методологию, но и, по сути, создали этот рынок — со всеми причисляющимися атрибутами.

Оставшиеся три приходятся на бухгалтерскую сферу. Популярность аутсорсинга бухгалтерского учета в России растет. Хороших бухгалтеров на всех не хватает, а государство так крепко взялось за бизнес, что простительные когда-то опшибки из серии «ой, не заметили!» ныне могут вылиться в значительные потери, многократно превышающие зарплату бухгалтеров.

Прежде, чем решиться на аутсорсинг, необходимо проанализировать экономическую целесообразность передачи непрофильных бизнес-процессов на сторону. Кроме того, необходимо тщательно проработать соглашение с поставщиком, предусматривающее взаимную ответственность сторон.

**И.Е. Фролова**

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

## **ОСОБЕННОСТИ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ В РОССИИ**

Термин «корпоративная этика» утвердился в научной среде в 20-е годы XX века. По мнению западных исследователей, корпоративная этика – «это культура поведения сотрудников компании, их убеждения и ценности, традиции, уровень взаимоотношений между руководителями среднего звена – менеджерами и рабочими, между компанией, ее клиентами и партнерами». В нашей стране на этом понятии не заостряли внимания вплоть до начала 90-х, когда российские компании стали внедрять инструменты западного менеджмента в связи с переходом к рыночной экономике.

Корпоративная этика существует прежде всего в тех профессиях, объектом которых является человек. Таким образом, корпоративная этика – это прикладная этика. В ней сочетаются интересы общества и гарантии суверенности личности как носителя определенной профессии, а также высокие требования к профессионалу, его моральному облику. Так, деловая этика предпринимателя предполагает, что обязательные элементы кодекса чести – соблюдение профессиональной чести и достоинства. Этот кодекс воспитывает у профессионала сознание принадлежности к определенной общности людей, основным признаком которой является достижение совершенства в той или иной профессии.

Слепое копирование европейского или американского образца не привело к положительному результату, скорее наоборот, корпоративная этика «по-русски» приобрела странные