

зультате – пыгается унижить руководителя как в своих глазах, так и в глазах других коллег.

Одна из главных причин для недовольства молодыми менеджерами – слишком высокие амбиции, не подкрепленные реальными достоинствами и результатами. Стоит заметить, что молодое поколение отличается отменными навыками самопрезентации, но при этом видна беспринципность, цинизм, отсутствие культуры общения с подчиненными и всепоглощающее стремление урвать кусок сладкой жизни. Такой директор может оказаться резок в общении с коллегами, он пытается диктовать свою волю коллективу, а при принятии важных решений проявляет юношеский максимализм.

Конечно, молодые топ-менеджеры не обязательно создают проблемы своим компаниям. И далеко не все руководители опасаются иметь дело с управленцами, которым нет тридцати лет. Необходимо повышать уровень культуры в организациях, как со стороны руководства, так и служащих.

Еще во время обучения будущих управленцев, нужно больше внимания уделять общей культуре, корпоративной культуре. А так же ввести в курс обучения дисциплину по изучению конфликтологии. Идеальный коллектив – всегда сплав опыта и молодости.

Т. Л. Ларина

ЭРГОНОМИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРУДА

В современном офисе, где люди заняты интеллектуальным трудом, каждый сотрудник играет гораздо более динамичную и влиятельную роль. Вклад индивидуальности в бизнес определяет ее ценность для компании. Цель менеджмента – стимулировать активность и профессионализм для улучшения бизнес-процессов и результатов бизнеса.

Поскольку замена ценного сотрудника является сложной, а иногда и неразрешимой проблемой в течение длительного времени, возникает новая задача менеджмента – удерживание таких сотрудников.

С другой стороны, анализ работы интеллектуального персонала должен основываться больше на качественных показателях, чем на механических и сухих измерениях, применявшихся при оценке деятельности рабочих заводов периода индустриальной цивилизации. Сегодня анализ деятельности сотрудника должен быть привязан к общим результатам бизнеса, таким как прибыльность, доля рынка и, несомненно, удовлетворенность клиента.

Таким образом, оценка работы интеллектуального персонала является важным и в то же время проблемным компонентом анализа рабочего пространства. Люди, занятые интеллектуальным трудом (а это 70–90 % персонала современных офисов), в своей работе часто зависят от сотрудничества со своими коллегами, без чего достижение позитивного результата невозможно. Они должны вместе анализировать проблемы и создавать оригинальные решения. Они требуют гибкости и мобильности для выполнения широкого спектра различных задач. Удовлетворение всех этих нужд очень тесно связано с рабочей средой, организация которой имеет огромное влияние на качество и скорость работы. Современный бизнес вышел на качественно новый уровень конкурентной борьбы. Поэтому все большее количество компаний анализируют, как организация и дизайн рабочего пространства влияют на конечный результат, то есть на прибыль.

Эргономика как наука начала развиваться в России сравнительно недавно. Только в начале двадцатого столетия ученые обратили свое внимание на условия труда и их влияние на работоспособность человека. Вопросы эргономики подробно рассматривались и изучались на всем протяжении становления и развития системы управления. Но до сих пор в теории нет единства мнений по вопросам о понятии эргономики, ее содержании, направлении, задачах и др.

Современные тенденции развития эргономики как научной дисциплины, динамичность развития законодательства в области стандартизации создают необходимость глубоких исследований эргономики и дают основание для дальнейшего ее развития.

Развитие эргономики в России началось в 1920-е гг. Основные направления работ того времени – художественное конструирование, физиология, психотехника. Первая Всероссийская конференция по научной организации труда прошла в 1921 г. А тремя годами ранее под руководством известного русского физиолога В.М. Бехтерева был организован Институт изучения мозга и психической деятельности, внутри которого был создан отдел профессиональной психологии. В 1920 г. Бехтерев и Мясищев предложили создать новую научную дисциплину для изучения трудовой деятельности – «эргологию» или «эргонологию». Примерно в это же время В. Ухтомский начал исследовательскую деятельность в области физиологии труда и создал лабораторию для изучения труда на промышленных предприятиях в Петрограде. В начале 1920-х гг. был образован Центральный институт труда.

Только в конце 1950-х гг. была осуществлена первая попытка возродить исследования в области психологии труда. В этот период в научный оборот были введены два понятия – инженерная психология и эргономика. Как и в других развитых странах, оборонная промышленность стала основным заказчиком работ в этой области. В качестве предметных областей выступали авиация, космонавтика, военная техника. Исследовательские лаборатории по инженерной психологии были образованы в Ленинградском государственном университете в 1959 г. (под руководством Б.Ф. Ломова) и в Институте автоматической аппаратуры в Москве в 1961 г. (под руководством В.П. Зинченко). Большой вклад в развитие науки внесли известные российские психологи Б.Г. Ананьев, А.Н. Леонтьев, П.Я. Гальперин и другие¹.

¹ Анохин. А.Д. Эргономика в России. URL: <http://www.ergo-spб.org/about/russia>

В начале 1960-х гг. в Москве был создан исследовательский институт технической эстетики (ВНИИТЭ) с отделом эргономики. ВНИИТЭ располагал квалифицированными кадрами специалистов, обеспечивающими профессиональный уровень исследований и разработок. В институте работало 80 научных работников и дизайнеров, в том числе 8 докторов и 15 кандидатов наук. Институт подготавливал кадры высшей квалификации по специальностям «Техническая эстетика» и «Эргономика». Исследователи из ВНИИТЭ внесли существенный вклад в эргономическое обеспечение процесса проектирования. В 1960-х гг. профессор В.М. Мунипов и его коллеги издавали несколько учебников, руководств и журнал по эргономике.

Экономический спад 1980–90-х изменил эту ситуацию. Значительная часть исследовательских и прикладных работ в области эргономики была остановлена из-за отсутствия денег и спада производства продукции. Некоторые профессиональные эргономисты сменили область своей деятельности (за исключением проектировщиков человеко-компьютерного интерфейса). В начале XXI в. экономическая ситуация в России стала меняться. Как следствие, активизировалась деятельность в различных областях эргономики. Шаг за шагом промышленные предприятия заменили производственное оборудование и технологию, внедряли новые человеко-ориентированные подходы к проектированию и производству товаров. Активизировали свою деятельность эргономические институты и организации, среди которых Центр эргономических исследований и разработок (Эрго-центр), Российский институт защиты и экономики труда, ВНИИТЭ, Лаборатория эргономических исследований и разработок в ядерной энергетике (Эрголаб)¹.

В августе 1995 г. года была создана Межрегиональная эргономическая ассоциация (МЭА). Она является правопреемницей Советской эргономической ассоциации (СЭА), существовавшей в СССР с 1986 г. Основная задача МЭА состоит в объединении всех специалистов по эргономике, работающих

¹ Анохин. А.Д. Указ. соч.

в разных регионах России. Специалисты в каждом регионе объединяются в региональные отделения МЭА.

МЭА является федеративным членом Международной эргономической ассоциации (International Ergonomics Association, IEA) и Федерации европейских эргономических обществ (Federation of European Ergonomics Societies, FEES). Деятельность МЭА согласована с политикой и стратегическим планом деятельности этих организаций. Ассоциация способствует взаимодействию российских эргономистов со специалистами и экспертами в области эргономики по всему миру.

Штаб-квартира Межрегиональной эргономической ассоциации располагается в ОАО «НПП «Эргоцентр», который расшифровывается как «Научно-производственное предприятие межотраслевой центр эргономических исследований и разработок».

ОАО «НПП «Эргоцентр» сформировано в результате реорганизации в 2007 году из Федерального государственного унитарного предприятия (ФГУП) «Межотраслевой центр эргономических исследований и разработок», которое было образовано в соответствии с Решением Государственной комиссии Совета Министров СССР по военно-промышленным вопросам от 30 ноября 1990 г. № 324 и находилось в ведомственном подчинении Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации.

К числу основных направлений деятельности ОАО «НПП «Эргоцентр» относятся формирование, накопление и распространение научно-технической информации по проблемам человеческого фактора и проведение исследований по проблемам человеческого фактора в интересах различных разрабатывающих и эксплуатирующих организаций.

Эргономика – это научная дисциплина, занимающаяся изучением взаимодействия между людьми и другими элементами систем, в профессии, которая

использует теорию, законы, данные и методы конструирования в целях обеспечения здоровья человека и оптимизации общего функционирования системы¹.

Слово «эргономика» произошло от греческих слов *ergon* (работа) и *nomos* (закон), т.е. наука о трудовом процессе. Также в научной литературе эргономику определяют как научную дисциплину, комплексно изучающую человека (группу людей) в конкретных условиях его (их) деятельности в современном производстве².

Современная эргономика сформировалась на стыке наук - психологии, физиологии и гигиены труда, социальной психологии, анатомии и ряда технических наук. В условиях научно-технической революции резко возросли стоимость технических средств, и «цена» ошибки человека при управлении сложными системами. Поэтому при проектировании новой и модернизации существующей техники особенно важно заранее и с максимально доступной полнотой учитывать возможности и особенности людей, которые будут ею пользоваться. При решении такого рода задач необходимо согласовать между собой отдельные рекомендации психологии, физиологии, гигиены труда, социальной психологии и т.п., соотнести их и увязать в единую систему требований к тому или иному виду трудовой деятельности человека.

Эргономика участвует в процессе проектирования и занимается оценкой задач, работы, продукции, окружающей среды и систем для того, чтобы гармонизировать их с потребностями, способностями и физическими возможностями людей.

Эргономика не изучает рабочую среду и другие ее виды как таковые, это предметы других наук. Для эргономики важно влияние среды на эффективность и качество деятельности человека, его работоспособность, физическое и психическое благополучие. Эргономика определяет оптимальные величины средовых нагрузок – как по отдельным показателям, так и в их соче-

¹ International Ergonomics Association URL: <http://www.iea.cc>

² *Абрамов А.А.* Основы эргономики: учебное пособие. М.: РГОТУПС, 2001. С. 17.

тании. Взаимосвязанное эргономическое проектирование систем «человек – машина» и «человек – среда» – непреложное требование оптимизации деятельности человека и ее условий, характерное для эргономики.

Объектом изучения эргономики является система «человек – машина», а предметом – деятельность человека или группы людей с техническими средствами. В литературе можно встретить словосочетание система «человек – машина – среда». Такое представление системы некорректно, так как среда, по определению, не включается в нее, а противостоит ей. Кроме термина система «человек – машина», используются и другие: «эргатическая система», система «человек – автомат», система «человек – техника», что не меняет сути дела. Система «человек – машина» относится к числу основных понятий эргономики, в котором фиксируются существенные признаки данного класса объектов. Это абстракция, а не физическая конструкция или тип организации.

В целостном образовании, каковым является система «человек – машина», эргономика вычленяет и решает проблемы распределения функций в системе, соотношения деятельности человека с функционированием технической системы и ее элементов, распределения и согласования функций между людьми при выполнении рабочих задач, а также проектирует или организует деятельность человека или группы людей с техническими системами и ее элементами, обосновывает требования к указанным средствам деятельности и условиям ее осуществления, разрабатывает методы реализации этих требований в процессе проектирования и использования систем¹.

Общая цель эргономики формулируется как единство трех аспектов исследования и проектирования: удобство и комфортные условия эффективной деятельности человека, а соответственно и эффективное функционирование систем «человек – машина»; сохранение здоровья и развитие личности. В конкретном исследовании и проектировании тот или иной аспект может пре-

¹ Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика: человекоориентированное проектирование техники, программных средств и среды. М.: Логос, 2001. С. 31.

валировать. Однако общая цель реализуется через совокупность и взаимодополняемость указанных аспектов.

Эргономика является системно-ориентированной дисциплиной, которая в настоящий момент охватывает все аспекты человеческой деятельности. Эргономика развивает целостный подход, сочетающий рассмотрение и учет физических, когнитивных (мыслительных), социальных, организационных и других значимых факторов. Практикующий эргономист должен иметь широкую эрудицию во всех этих сферах. Эргономисты часто работают в конкретных секторах или предметных областях, которые постоянно эволюционируют – создаются новые, а старые получают новые перспективы развития. Внутри эргономики имеются направления, которые более глубоко изучают специфические особенности человека и характеристики его взаимодействия. Сегодня в эргономике можно выделить следующие области¹:

- Физическая эргономика рассматривает анатомические, антропометрические, физиологические и биомеханические характеристики и их влияние на физическую деятельность человека. К вопросам этого направления относятся рабочие позы, погрузочно-разгрузочные работы, монотонные движения, работа, чреватая мышечно-скелетными расстройствами, компоновка рабочего места, безопасность и здоровье.

- Когнитивная эргономика связана с мыслительными процессами, такими как восприятие, память, рассуждение, моторная реакция и их ролью во взаимодействии человека с другими элементами системы. Это направление изучает умственную нагрузку, процессы принятия решения, работу, требующую высокой квалификации, взаимодействие человека с компьютером, надежность человека, профессиональный стресс и профессиональную подготовку.

- Организационная эргономика нацелена на оптимизацию социотехнических систем, включая их организационную структуру, политику и процессы.

¹ Межрегиональная общественная организация «Эргономическая ассоциация». URL: <http://www.ergo-org.ru/index.html>

Вопросами организационной эргономики являются коммуникация, управление трудовыми ресурсами, проектирование деятельности, проектирование рабочего времени, коллективная работа, новые парадигмы организации труда, виртуальные организации, удаленная работа и управление качеством.

Все эти области эргономики являются необходимыми компонентами эффективного управления процессами деятельности во всех сферах хозяйственной деятельности.

А. П. Лобанова

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ

Концепция E-government, в переводе на русский язык «электронное правительство», появилась на Западе в конце 1990-х гг. как идея широкого внедрения современных информационных, компьютерных технологий в работу государственных структур с целью повышения эффективности и прозрачности работы государственного аппарата. Эта концепция сопровождалась другой – идеей сервисно-ориентированного государства, то есть государства как организации, предоставляющей услуги своим гражданам. Для решения этих задач во всем мире стали появляться соответствующие целевые программы: e-Europe, e-Austria, Indonesia National e-Strategy и т.п.¹.

На сегодняшний день электронное правительство определяют как способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между го-

¹ Кузнецов С.Л. Электронное правительство — что это такое? // Административной право. № 1.2010 г. С. 25.