

ХАРАКТЕРИСТИКИ И ОСОБЕННОСТИ ВИРТУАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ¹

О. Е. Каленов

Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова,
Москва, Россия

Тенденции развития современных рынков, такие как глобализация, знание качества товара, его цены и степени удовлетворения потребителей, а также растущее значение применения информационных и коммуникационных технологий привели к развитию новых организационных форм управления предприятием. Активно развивающимся направлением рыночного взаимодействия хозяйствующих субъектов является виртуальная форма, существующая наряду с другими организационными формами и представляющая иной механизм структурной координации, отличный как от внутрифирменного, так и от чисто рыночного механизма. Автор рассматривает природу возникновения новой организационной формы, характеризует ее сущность, проводит сравнительный анализ виртуальной организации и виртуальной бизнес-организации. В статье дана характеристика пространства виртуализации предприятия, показаны основные его элементы. Кроме того, автор исследует мировой и отечественный опыт в этой области, приводит примеры наиболее успешных компаний. Подробно анализируются необходимые условия существования виртуального бизнеса, выявляются его основные преимущества и недостатки. Отдельно исследуется вопрос организации труда на виртуальных предприятиях, рассматриваются основные инструменты передачи функций другим компаниям или физическим лицам. В заключение автор дает характеристику перспектив развития виртуальных бизнес-организаций.

Ключевые слова: виртуальный бизнес, компания, бизнес-организация, информационное общество, экономика знаний, глобализация.

CHARACTERISTICS AND SPECIFIC FEATURES OF VIRTUAL ORGANIZATIONS

Oleg E. Kalenov

Plekhanov Russian University of Economics,
Moscow, Russia

Trends of today's market development, such as globalization, understanding the product quality, its price and the degree of customer satisfaction, as well as the growing importance of using information and communications technologies have led to emergence of new organizational forms of enterprise management. A fast developing trend in market interaction between business entities is a virtual form, which exists together with other organizational forms but represents another mechanism of structural coordination that differs from in-company and purely market mechanism. The author studies a new organizational form, characterizes its nature and provides a comparative analysis of virtual organization and virtual business-organization. The article characterizes virtual organization space, shows its key elements. Apart from that the author researches world and home experience in this field and gives examples of the most successful organizations. The article analyzes necessary conditions for virtual business functioning and shows its key advantages and disadvantages. It also studies the issue of labour organization at virtual enterprise and discusses basic tools of assigning functions to other companies or individuals. In the conclusion the author describes prospects of virtual business-organization development.

Keywords: virtual business, company, business-organization, information society, knowledge economy, globalization.

¹ Статья подготовлена по результатам исследования, проведенного при финансовой поддержке РФФИ, проект № 18-010-00325.

На этапе формирования информационного общества слово «виртуальный» применяется к множеству разнообразных явлений, в том числе экономических. Все чаще можно услышать о виртуальных продажах, деньгах, банковских операциях. Большую популярность набирает перевод бизнеса в статус онлайн. Большинство отечественных и зарубежных экспертов уверенно заявляют, что будущее за виртуальными бизнес-организациями, что, бесспорно, подтверждается успешной деятельностью международных корпораций, таких как Amazon, Uber, Airbnb и Facebook. Что же такое виртуальная организация и какими отличительными особенностями она обладает?

В целом виртуальное предприятие имеет такие же характеристики, как и традиционное. Однако оно не ограничивается институциональными и структурными рамками, присущими обычным организациям, что позволяет в значительной мере увеличить свой потенциал.

Система управления многих традиционных организаций характеризуется ярко выраженной функциональной направленностью. Вместе с тем в современных условиях такой подход становится низкоэффективным по целому ряду причин. Во-первых, у работников теряется заинтересованность в итоговом результате, так как оценка их деятельности зачастую оторвана от результатов работы самого предприятия, а труд оценивается вышестоящим начальником. Во-вторых, процесс обмена информацией между подразделениями, работающими в рамках одного бизнес-процесса, чересчур усложнен и бюрократизирован. Все это приводит к росту накладных расходов. И наконец, в-третьих, сотрудники видят бизнес-процессы фирмы только в рамках своих подразделений, не имея объективной картины происходящего в организации. Все это предопределило появление новых подходов к ведению бизнеса.

Кроме того, на развитие новых форм организации и управления предприятием

в значительной степени оказали влияние такие мировые тенденции, как глобализация рынков, растущее значение качества продукции, ее цены и способности удовлетворять потребительские предпочтения, повышение важности устойчивых отношений с клиентами, а также усиление роли информационных технологий и электронных средств коммуникаций в жизни общества [6].

Виртуальная организация – это формальная или неформальная организация, объединяющая пространственно разделенные экономические субъекты (юридические и физические лица), которые взаимодействуют в процессе совместной деятельности (изготовление продукции и оказание услуг), используя преимущественно информационно-коммуникационные технологии. Основные характеристики виртуальной организации представлены на рис. 1.



Рис. 1. Основные характеристики виртуальной организации

Виртуальные организации можно разделить на собственно виртуальные организации и виртуальные бизнес-организации (таблица). Цель виртуальной организации – получение дохода за счет уникальных компетенций и способностей. Она может быть как формальной, так и неформальной, т. е. не являться юридиче-

ским лицом. Ее участники могут быть объединены договорными отношениями. Такие организации зачастую имеют временный характер, например, временные творческие коллективы, которые используют модели управления проектами. В свою очередь виртуальные бизнес-организации

всегда формальны, обязательно имеют статус юридического лица, и их основной целью является получение прибыли. Им присущи юридический адрес, расчетный счет и все то, что характерно для традиционных предприятий.

Сравнительная характеристика виртуальных организаций и виртуальных бизнес-организаций

Характеристика	Виртуальные организации	Виртуальные бизнес-организации
Юридический статус	Юридическое лицо или без юридического лица	Юридическое лицо
Цель деятельности	Реализация социальных, духовных и других потребностей	Реализация материальных потребностей
Источники финансирования	Бюджетные средства, спонсорская помощь, собственные средства	Собственные средства и инвестиции
Цели персонала	Реализация социальной позиции	Получение дохода, карьера
Сроки существования	Постоянные или временные	Преимущественно постоянные

Пространство виртуализации организаций (рис. 2) включает в себя следующие компоненты [3]:

- виртуальный рынок, т. е. существующий на основе информационно-коммуникационных технологий и глобальных компьютерных сетей рынок товаров и услуг;
- виртуальную реальность, т. е. отображение и имитацию результатов реальных разработок и производства в кибернетическом пространстве, которое одновременно является и инструментом, и средой разработки;
- виртуальные организационные формы бизнеса.

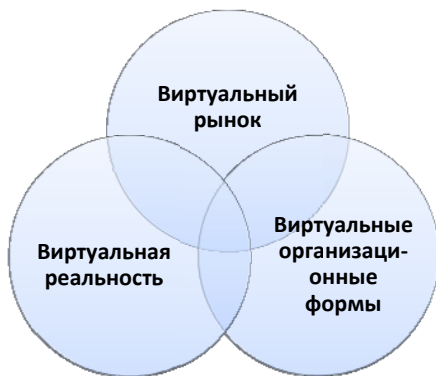


Рис. 2. Пространство виртуализации предприятий

Согласно теории структурных изменений Фишера – Кларка, экономика состоит из первичного сектора (добыча сырья), вторичного (производственного) и третичного (сферы услуг). В свою очередь из третичного выделяется четвертичный сектор, который включает в себя научные исследования и разработки, информационные технологии и образование. В большой степени электронные предприятия сосредоточены в третичном и четвертичном секторах. Это электронная торговля, реклама, оказание IT-услуг, электронное обучение, издательская деятельность, оказание консалтинговых услуг, проведение научных исследований и т. п. Это связано с незначительной долей материальных активов. Здесь большее значение имеют интеллектуальные активы и высокая квалификация персонала.

Подобный способ ведения бизнеса начал зарождаться в Америке еще в прошлом столетии, когда наиболее инновационные и передовые компании стали предлагать небольшой спектр услуг через Интернет [1]. Однако лишь спустя более чем пятнадцать лет одним из первых представителей крупного виртуального бизнеса стал знаменитый на весь мир американский сайт

Amazon.com, являвшийся на тот момент исключительно книжным онлайн-ритейлером. Спустя годы ассортимент виртуального магазина стал включать десятки категорий товаров массового спроса. При этом штат сотрудников насчитывает несколько сотен тысяч человек, а склады отличаются высокой степенью автоматизации и роботизации [2].

Необходимо отметить, что переключение статуса компании из офлайн в онлайн получило распространение и в России. Примером успешной виртуальной российской бизнес-организации является «Тинькофф Банк», позиционирующий себя как лучший онлайн-банкинг в России. Он сфокусирован исключительно на дистанционном обслуживании, а также не имеет различных отделений, что не мешает удобству и скорости использования средств на карте. Кроме того, его отличают удобное и понятное приложение, быстрая реакция в случае необходимости помощи или объяснения, приветливый персонал, оперативная доставка продукции и отличный сервис. Банк широко использует системы автоматизации для совершенствования бизнес-процессов: голосовую идентификацию для защиты от мошенников и ускорения работы колл-центра, а также технологии обработки больших данных, в том числе данных из социальных сетей, для прогнозирования рисков с возвратом задолженности. Большую часть программных систем банк разрабатывает самостоятельно. Около 70% сотрудников составляют аналитики, разработчики и IT-специалисты, позволяющие системе бесперебойно работать двадцать четыре часа в сутки семь дней в неделю. Что же касается показателей, то «Тинькофф Банк» имеет один из самых высоких показателей по банковской системе в отношении чистой процентной маржи.

Важнейшим достоинством виртуальных форм организации является возможность выбора и использования наилучших ресурсов, знаний и технологий с меньшими временными затратами. Это в свою очередь позволяет иметь такие конкурентные

преимущества, как скорость выполнения рыночного заказа, снижение совокупных затрат, более полное удовлетворение потребностей заказчика, гибкая адаптация к изменениям окружающей среды, снижение барьеров выхода на новые рынки и т. д.

Вместе с тем существуют и недостатки (слабые места). Среди них можно выделить:

- практическое отсутствие материальной и социальной поддержки своих членов вследствие отказа от классических долгосрочных договорных форм и обычных трудовых отношений;

- предпочтение специализации, концентрации на ключевых компетенциях, тогда как многие современные направления, напротив, выступают за многоплановую квалификацию общего профиля;

- чрезмерную зависимость от кадрового состава, а поэтому подверженность рискам, связанным с текучестью кадров;

- опасность чрезмерного усложнения, вытекающую, в частности, из разнородности членов предприятия, неясности в отношении членства в нем, открытости сетей, динамики самоорганизации, неопределенности в планировании для членов виртуального предприятия [5].

На этапе формирования экономики знаний вопрос организации трудового процесса на виртуальных предприятиях заслуживает отдельного внимания. Так, необходимым условием существования виртуального бизнеса является постоянное развитие и усовершенствование его структуры и сотрудников, что довольно сложно реализовывать в период экономических спадов по причине отсутствия лишних средств [7]. Поэтому широкое распространение получили новые способы найма персонала и сотрудничества (рис. 3).

Стоит отметить, что наиболее прогрессивной системой ведения виртуального бизнеса является передача некоторых функций другим компаниям или людям. Аутсорсинг (передача конкретных неосновных функций сторонней организации), косорсинг (разделение функций между ответственными службами внутри компа-

нии и внешней специализированной организацией), аутстаффинг (выведение персонала за штат компании), аутплейсмент (работа с сокращенным персоналом) – все это способствует оптимизации внутренних и внешних ресурсов компании, росту необходимой репутации и переориентированию некоторых структур в организации.



Рис. 3. Способы работы с персоналом виртуальных организаций

Согласно исследованиям американской компании Cisco, 45% работников готовы получать низкую заработную плату, а 31% – отказаться от выходных в праздники, лишь бы иметь возможность работать удаленно. По статистике компании IBM, удаленные сотрудники на 50% продуктивнее офисных. Классический восьмичасовой рабочий день с 9 до 18 теряет свою актуальность, ведь современные информационные технологии позволяют людям работать не только там, где им удобно, но и когда они наиболее продуктивны. Фриланс также способствует тому, что все больше людей работают в нестандартное время. Очевидно, работа вне офиса является более привлекательной и желаемой в силу возможности самостоятельного планирования собственной жизни и отсутствия внешнего давления, оказываемого рамками офисной рутины [4].

В соответствии с данными, представленными компанией PC Magazine, шанс компании стать лидером в своей сфере значительно возрастает при переведении команды в интернет-пространство. Идеи могут прийти в любой момент, а возможность их зафиксировать и реализовать при графике 24/7 стремительно приближается

к абсолютному значению. Более того, при наличии свободного права делать перерывы в соответствии с возможностями и потребностями организма продуктивность растет в геометрической прогрессии: свобода ведет к самоорганизации.

Самоорганизация – один из самых значимых вопросов для топ-менеджмента виртуальных корпораций. Помимо отсутствия постоянного личного взаимодействия в коллективе одним из наиболее существенных недостатков виртуального бизнеса является необходимость мотивации сотрудников для предотвращения снижения их производительности. Во избежание возникновения проблем внутри коллектива, даже дистанцированного, руководители компаний и HR-менеджеры проходят большое количество тренингов и мастер-классов, принимают участие в форумах, дискуссиях и конференциях на тему наиболее эффективных и удобных инструментов коммуникации внутри коллектива, развития лидерских качеств, систем поощрений и стимулов, привлечения новых клиентов и сотрудников и удержания старых [8].

Оптимизация трудового процесса внутри компании становится все более актуальной проблемой. Специалисты в области психологии заявляют, что от моральных качеств и степени удовлетворенности сотрудников их рабочим местом, отношением и перспективами личностного и карьерного роста зависит и успешность всего предприятия. Поэтому в последнее время особенно популярно выделение средств из бюджета на проведение различных мероприятий и грантов для коллектива, повышение квалификации и развитие определенных качеств личности сотрудников.

Согласно данным американской HR-компании TINYpulse, чем дольше человек трудится удаленно, тем выше он оценивает свою работу, быстрее развивается в своем деле и чувствует себя гораздо более целостно и счастливо. Исключением здесь являются случаи, когда переходить на удаленный режим людей заставляло началь-

ство. Кроме того, полноценнее и вдохновеннее себя чувствуют люди, которые работают меньше часов в день, но без выходных, чем те, кто работает в традиционном режиме. Таким образом, можно сделать вывод, что для оптимизации и увеличения эффективности работы организации, при наличии такой возможности, стоит предоставить сотруднику выбор: продолжать ежедневно приходить в офис или же работать удаленно. Исследования показывают, что в 76% случаев из ста служащие предпочитают переходить в онлайн-режим.

Безусловно, изменения всегда даются болезненно и сложно. Далеко не каждый руководитель готов отказаться от офиса и привычки держать все под неусыпным контролем и надзором вопреки всем открывающимся преимуществам. Также и сотрудники зачастую воспринимают предложение о переходе на удаленную ра-

боту в штывки, выискивая в этом скрытый замысел и скорое увольнение или кризис в фирме. Однако, попробовав новый режим работы и взвесив все за и против, лишь в редких случаях человек готов вернуться к старому стилю жизни.

Большинство современных экономистов и предпринимателей в один голос заявляют, что будущее за онлайн-компаниями, способными наиболее оперативно и грамотно реагировать на постоянные изменения на рынке. Преимущество плюсов над минусами значительно, а сама система настолько привлекательна, что сомнений в ее эффективности не остается. С учетом развития технологий совсем скоро дистанционная коммуникация внутри коллектива станет еще более понятной и простой, а контроль над выполнением работы будет доведен практически до автоматизированного режима.

Список литературы

1. Ермилова М. И., Нагорных М. Г. Анализ международного опыта регулирования контролируемых сделок компаний // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2016. – № 8-1 (20). – С. 153–156.
2. Каленов О. Е. Виртуальные бизнес-организации: потенциал и перспективы // Экономика знаний: теория и практика. – 2017. – № 4. – С. 57–63.
3. Катаев А. В. Виртуальные бизнес-организации. – СПб. : Изд-во Политехнического ун-та, 2009.
4. Кукушкин С. Н. Труд в информационном обществе. Трансформация труда в творчество // Экономика знаний: теория и практика. – 2017. – № 3. – С. 35–50.
5. Кукушкин С. Н. Эволюция модели организации в общественно-экономических формациях // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. – 2018. – № 4 (100). – С. 3–18.
6. Кукушкин С. Н. Экономика информационного общества : монография. – М. : Импульс, 2018.
7. Нагорных М. Г., Ермилова М. И. Развитие системы регулирования контролируемых сделок по внутригрупповому финансированию в России // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2015. – № 46 (280). – С. 51–62.
8. Шутько Л. Г., Шатько Д. Б. Лидерство в системе менеджмента качества и его роль в повышении конкурентоспособности организации // Экономика и управление инновациями. – 2018. – № 2. – С. 61–69.

References

1. Ermilova M. I., Nagornyykh M. G. Analiz mezhdunarodnogo opyta regulirovaniya kontroliruemykh sdelok kompaniy [Analyzing the International Experience of Regulating Controlled Deals of the Company]. *Konkurentosposobnost' v global'nom mire: ekonomika, nauka,*

tekhnologii [Competitiveness in the Global World: Economics, Science, Technologies], 2016, No. 8-1 (20), pp. 153–156. (In Russ.).

2. Kalenov O. E. Virtual'nye biznes-organizatsii: potentsial i perspektivy [Virtual Business-Organization: Potential and Prospects]. *Ekonomika znaniy: teoriya i praktika* [Economics of Knowledge: Theory and Practice], 2017, No. 4, pp. 57–63. (In Russ.).

3. Kataev A. V. Virtual'nye biznes-organizatsii [Virtual Business-Organizations]. Saint Petersburg, Publishing House of the Polytechnic University, 2009. (In Russ.).

4. Kukushkin S. N. Trud v informatsionnom obshchestve. Transformatsiya truda v tvorchestvo [Labour in Information Society. Transformation of Labour into Creation]. *Ekonomika znaniy: teoriya i praktika* [Economics of Knowledge: Theory and Practice], 2017, No. 3, pp. 35–50. (In Russ.).

5. Kukushkin S. N. Evolyutsiya modeli organizatsii v obshchestvenno-ekonomicheskikh formatsiyakh [Evolution of Organizational Model in Public-Economic Formations]. *Vestnik Rossiyskogo ekonomicheskogo universiteta imeni G. V. Plekhanova* [Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics], 2018, No. 4 (100), pp. 3–18. (In Russ.).

6. Kukushkin S. N. *Ekonomika informatsionnogo obshchestva, monografiya* [Economics of Information Society, monograph]. Moscow, Impul's, 2018. (In Russ.).

7. Nagornyykh M. G., Ermilova M. I. Razvitie sistemy regulirovaniya kontroliruemykh sdelok po vnutrigruppovomu finansirovaniyu v Rossii [Developing the System of Regulating Controlled Deals on In-Group Financing in Russia]. *Finansovaya analitika: problemy i resheniya* [Finance Analysis: Problems and Solutions], 2015, No. 46 (280), pp. 51–62. (In Russ.).

8. Shut'ko L. G., Shat'ko D. B. Liderstvo v sisteme menedzhmenta kachestva i ego rol' v povyshenii konkurentosposobnosti organizatsii [Leadership in the System of Quality Management and its Role of Raising Competitiveness of the Organization]. *Ekonomika i upravlenie innovatsiyami* [Economics and Management of Innovation], 2018, No. 2, pp. 61–69. (In Russ.).

Сведения об авторе

Олег Евгеньевич Каленов

кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики
промышленности РЭУ им. Г. В. Плеханова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет имени
Г. В. Плеханова», 117997, Москва,
Стремянный пер., д. 36.
E-mail: oekalenov@yandex.ru

Information about the author

Oleg E. Kalenov

PhD, Assistant Professor of the Department
for Economy of Production
of the PRUE.
Address: Plekhanov Russian University
of Economics, 36 Stremyanny Lane,
Moscow, 117997,
Russian Federation.
E-mail: oekalenov@yandex.ru