

Грязнов Сергей Александрович

канд. пед. наук, доцент

ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИН России»

г. Самара, Самарская область

ПЕРСПЕКТИВЫ ЧЕТЫРЕХДНЕВНОЙ РАБОЧЕЙ НЕДЕЛИ

Аннотация: с массовым переходом на удаленную работу во время пандемии в мире начали активно обсуждать возможность отклонения от золотого стандарта – восьмичасового рабочего дня в офисе и пятидневной рабочей недели. Однако такой подход не учитывает индивидуальные потребности клиентов. Автор статьи предлагает посмотреть на предложение о сокращении рабочего времени с другого ракурса – со стороны клиентоориентированности. Сделан вывод, что бизнесу необходимо не универсальное сокращение рабочих часов, а согласование гибридной работы с ожиданиями клиентов.

Ключевые слова: современное рабочее место, сокращение рабочего времени, потребности клиентов, гибридная организация работы, клиентоориентированность, удаленная работа, офисная работа.

В целях снижения нагрузки на сотрудников в некоторых странах проводились и проводятся эксперименты по сокращению рабочей недели. Первый такой эксперимент на государственном уровне провели в Исландии (с 2015 по 2019 год около 2,5 тысяч сотрудников государственных учреждений работали в режиме четырехдневной рабочей недели). Результаты эксперимента оказались успешными – снизился уровень стресса и улучшалось общее самочувствие сотрудников [1]. С июля 2023 года планируется переход на четырехдневную рабочую неделю в Казахстане. Однако нововведение не означает, что рабочая неделя станет исключительно четырехдневной. Речь идет о возможности чередования четырехдневного рабочего графика с пятидневной или шестидневной рабочей неделей [2]. Одна из самых коротких рабочих недель введена в Германии – здесь средняя продолжительность рабочей недели составляет 34,2 часа.

Однако сложившееся мнение о том, что присутствие сотрудников в офисе меньшее количество часов может стать оптимальным решением для бизнеса, ошибочно. Дело в том, что такой универсальный подход не учитывает уникальные потребности клиентов. Сокращение физического присутствия в офисе стало популярным решением в условиях неопределенности пандемии. По мере того как компании экспериментировали с гибридными моделями работы, эта схема, казалось, нашла баланс между преимуществами удаленной работы и необходимостью личного сотрудничества. Тем не менее сохранение такой модели работы привело к неправильному представлению о том, что она универсальна.

Эффективность сокращенной рабочей недели значительно различается в зависимости от отрасли и должности сотрудника. Например, в таких секторах, как разработка программного обеспечения или творческие услуги, более высокая степень удаленной работы может быть осуществима без каких-либо потерь в производительности или ущерба клиентам. С другой стороны, отрасли или функции, которые в значительной степени зависят от личного взаимодействия, например, продажи, могут потребовать постоянного присутствия сотрудника на рабочем месте для поддержания качества обслуживания.

Следовательно, руководителям необходимо применять более гибкий подход, который учитывает все потребности клиентов и адаптируется к постоянно меняющейся бизнес-среде. Первым шагом в разработке клиентоориентированного гибридного рабочего плана является глубокое понимание ожиданий и предпочтений клиентов. Это включает в себя изучение отзывов, проведение маркетинговых исследований и участие в открытом диалоге с клиентами. Например, компания, предоставляющая услуги технической поддержки, может обнаружить, что ее клиенты ценят быстрые ответы на свои запросы. В этом случае принятие гибридной модели работы, обеспечивающей адекватное укомплектование персоналом в часы пик, независимо от местонахождения сотрудников, будет иметь решающее значение для удовлетворения потребностей клиентов.

После того, как компания определит потребности своих клиентов, важно соответствующим образом согласовать гибридные рабочие схемы. Это может означать переосмысление предположений об оптимальном балансе удаленной и офисной работы для различных ролей. Рассмотрим организацию, предоставляющую профессиональные услуги B2B, которая долгое время проводила исключительно личные встречи с клиентами. С появлением удаленной работы многие из этих клиентов стали предпочитать виртуальные встречи, что требует изменения подхода отдела продаж. В этом случае гибридная модель работы, которая предлагает большую гибкость в том, как и где работают сотрудники, может лучше соответствовать изменившимся предпочтениям клиентов. Опросы показали, что сегодня клиенты предпочитают видеоконференции для большинства взаимодействий, потому что они быстрее, удобнее и дешевле, чем личные встречи. Безусловно, личные встречи по-прежнему можно использовать для более интенсивных и детальных обсуждений, однако повседневные встречи целесообразнее проводить в формате видеоконференций.

Гибридный рабочий план, ориентированный на клиента, должен включать механизмы измерения успеха и адаптации по мере необходимости. Например, если отзывы клиентов говорят о том, что время отклика увеличилось после внедрения гибридной модели работы, необходимо рассмотреть возможность корректировки численности персонала или перераспределения задач для лучшего обслуживания [3].

Особую роль при взаимодействии с клиентами играют когнитивные предубеждения, представляющие собой опасные ошибки суждений, приводящие к принятию неверных решений, что часто подрывает эффективность гибридной организации работы. Одним из когнитивных искажений, которое может помешать переходу к гибриднему плану работы, ориентированному на клиента, является искажение статус-кво. Это предубеждение относится к тенденции отдавать предпочтение текущему положению дел любым изменениям, даже когда потенциальные выгоды от изменений перевешивают риски. В контексте гибридной работы предвзятость статус-кво может привести к тому, что бизнес-лидеры будут

придерживаться традиционных схем работы в офисе или перейдут на четырехдневную рабочую неделю не задумываясь о том, действительно ли эти варианты удовлетворяют потребностям клиентов. Чтобы преодолеть предвзятость статуса, бизнес-лидеры должны критически оценить свои существующие схемы работы, постоянно анализировать объективные данные и отзывы, чтобы определить, действительно ли текущая модель режима работы соответствует ожиданиям клиентов.

Еще одно когнитивное искажение, которое может помешать разработке гибридного плана работы, ориентированного на клиента – это предвзятость подтверждения – тенденция искать, интерпретировать и запоминать информацию таким образом, который подтверждает ранее существовавшие убеждения или предположения. В контексте гибридной работы предвзятость подтверждения может привести к тому, что бизнес-лидеры сосредоточатся исключительно на доказательствах, подтверждающих их взгляды на идеальную организацию работы, игнорируя или отвергая информацию, которая противоречит этим убеждениям о том, что на самом деле нужно клиентам.

Чтобы противодействовать предвзятости подтверждения, бизнес-лидеры должны активно искать различные точки зрения и мнения как внутри, так и за пределами своей организации. Вступая в открытый диалог с сотрудниками, клиентами и отраслевыми экспертами, руководители могут получить более сбалансированное и всестороннее представление о факторах, влияющих на успех гибридной работы, что позволит им разработать модель, которая будет действительно учитывать потребности клиентов, а не просто соответствовать ранее существовавшим убеждениям. Таким образом, признавая и устраняя влияние когнитивных предубеждений на формирование решений о гибридной работе, бизнес-лидеры могут разрабатывать более клиентоориентированные стратегии.

Ключ к успешному гибриднему рабочему графику заключается в том, чтобы приоритизировать потребности клиентов превыше остального. Используя гибкий подход вместо простого сокращения рабочей недели, бизнес-лидеры могут

создавать индивидуальные стратегии, которые действительно удовлетворят уникальные потребности их отраслей, команд и клиентов. Применяя ориентированный на клиента подход, бизнес-лидеры могут гарантировать, что их организации останутся гибкими, адаптивными и процветающими в постоянно меняющемся ландшафте современного рабочего места.

Список литературы

1. Тадтаев Г.В. Исландии признали успешным эксперимент с сокращенной рабочей неделей / Г.В. Тадтаев [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/society/06/07/2021/60e475059a794730fe60e17c> (дата обращения: 29.05.2023).

2. Лыкова Н. 4-дневная рабочая неделя. В Минтруда дали пояснение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/4-dnevnaaya-rabochaya-nedelya-v-mintruda-dali-poyasnenie-497349/ (дата обращения: 29.05.2023).

3. Демьяненко В. «Удаленка» или офис: гибридный компромисс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://econs.online/articles/ekonomika/udalenska-ili-ofis-gibridnuu-kompromiss/> (дата обращения: 29.05.2023).