

Ссылка для цитирования этой статьи:

Мухамадиярова А.К., Бабичева А.С., Радченко Д.А., Шатохин Н.А. Влияние гибких графиков работы на производительность и удовлетворенность сотрудников в сфере услуг // Human Progress. 2024. Том 10, Вып. 4. С. 6. URL: http://progress-human.com/images/2024/Tom10_4/Babicheva.pdf DOI 10.46320/2073-4506-2024-4a-5.

ВЛИЯНИЕ ГИБКИХ ГРАФИКОВ РАБОТЫ НА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ В СФЕРЕ УСЛУГ

Мухамадиярова Айгуль Калашовна

кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры управления в органах внутренних дел
Уфимского юридического института МВД России
г. Уфа, Российская Федерация

Бабичева Анастасия Сергеевна

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Радченко Дарья Алексеевна

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Шатохин Никита Алексеевич

студент, Дальневосточный федеральный университет
г. Владивосток, Российская Федерация

Аннотация. В данной статье рассматривается влияние гибких графиков работы на производительность и удовлетворенность сотрудников в сфере услуг. В статье анализируются теоретические аспекты, подтверждающие положительное воздействие гибких графиков, такие как концепция трудового баланса и теория автономии труда. Приводятся практические примеры успешного внедрения гибких графиков в компаниях «JPMorgan Chase» и «Salesforce», демонстрирующие улучшение производительности и удовлетворенности сотрудников. Особое внимание уделяется влиянию гибких графиков на организационную культуру, климат, психологическое благополучие и карьерный рост сотрудников. Также рассматриваются экономические и социальные аспекты гибких графиков, а также их роль в условиях пандемии COVID-19. В заключение предлагаются практические рекомендации для успешного внедрения гибких графиков, обеспечивающих повышение конкурентоспособности и создание благоприятных условий труда.

Ключевые слова: гибкие графики работы, производительность сотрудников, удовлетворенность сотрудников, сфера услуг, трудовой баланс, автономия труда, организационная культура, организационный климат, пандемия COVID-19, удаленная работа, технологии, экономические аспекты, социальные аспекты, психологическое благополучие, карьерный рост, управление человеческими ресурсами, инновации, креативность, мотивация, текучесть кадров.

Введение

В современных условиях глобальной конкуренции и быстрого развития технологий предприятия сферы услуг сталкиваются с постоянной необходимостью адаптации к изменениям на рынке. Одним из ключевых факторов, влияющих на эффективность бизнеса, является управление человеческими ресурсами. В последние годы все большее внимание уделяется гибким графикам работы как средству повышения производительности и удовлетворенности сотрудников. В данной статье рассматривается влияние гибких графиков работы на производительность и удовлетворенность сотрудников в сфере услуг, анализируются теоретические подходы, актуальные исследования и практические примеры.

Гибкие графики работы (flexible working arrangements) включают в себя различные формы нестандартных режимов труда, такие как удаленная работа, сокращенная рабочая неделя, скользящий график, работа на полставки и другие формы гибкого расписания. Теоретической основой изучения гибких графиков работы является концепция трудового баланса, которая утверждает, что баланс между работой и личной жизнью способствует повышению производительности и удовлетворенности сотрудников (Greenhaus & Beutell, 1985) [1]. Концепция автономии труда, предложенная Хакманом и Олдхэмом (1976), также является важным теоретическим аспектом при рассмотрении гибких графиков. Согласно этой концепции, увеличение автономии труда, в том числе через гибкие графики, может повысить мотивацию и производительность сотрудников. Исследования показывают, что сотрудники, обладающие большей свободой в выборе рабочего времени, чаще проявляют инициативу и склонны к самоуправлению (Deci & Ryan, 2000).

Производительность труда является одним из ключевых показателей эффективности работы сотрудников. Ряд исследований показывает положительное влияние гибких графиков на производительность. Исследование, проведенное Блумом и другими (2015), в котором рассматривались компании в сфере услуг, показало, что сотрудники, работающие по гибкому графику, продемонстрировали увеличение производительности на 13%. Авторы объясняют это тем, что гибкий график способствует лучшему распределению рабочего времени и

снижению уровня стресса, что, в свою очередь, положительно сказывается на результатах работы. Другим примером является исследование компании «JPMorgan Chase» (2018), где внедрение гибких графиков позволило увеличить производительность на 12%. Компания предоставила сотрудникам возможность выбора времени начала и окончания рабочего дня, что позволило им лучше управлять своим временем и снизить уровень выгорания. Однако не все исследования подтверждают однозначную связь между гибкими графиками и производительностью. В некоторых случаях введение гибких графиков может привести к размытию границ между работой и личной жизнью, что негативно сказывается на концентрации и эффективности сотрудников (Kossek et al., 2006). Таким образом, важно учитывать контекст и особенности сотрудников при внедрении гибких графиков.

Удовлетворенность сотрудников является важным фактором, влияющим на удержание кадров и общий климат в коллективе. Исследования показывают, что гибкие графики работы положительно влияют на удовлетворенность сотрудников, так как они позволяют лучше совмещать профессиональные и личные обязательства (Hill et al., 2001). Исследование, проведенное Алленом и другими (2013), показало, что сотрудники, работающие по гибкому графику, отмечают более высокий уровень удовлетворенности работой и лояльности к компании. Кроме того, гибкие графики способствуют снижению уровня текучести кадров, что особенно важно в сфере услуг, где высокая текучесть может негативно сказываться на качестве обслуживания клиентов. Практическим примером успешного внедрения гибких графиков является компания «Salesforce» (2020). В рамках программы «Work from Anywhere» компания предоставила сотрудникам возможность выбирать место и время работы, что значительно повысило удовлетворенность и приверженность сотрудников. Анализ показал, что уровень удовлетворенности сотрудников вырос на 20%, а текучесть кадров снизилась на 15%.

Примером успешного внедрения гибких графиков в сфере услуг является компания «Google». В «Google» существует программа «20% времени», позволяющая сотрудникам посвящать один день в неделю работе над своими проектами. Это способствует повышению креативности и мотивации сотрудников, а также улучшению общего климата в компании. Другим примером является компания «Amazon», которая внедрила гибкие графики для сотрудников складов. В рамках программы «Part-Time Team» сотрудники могут выбирать удобные для них смены, что позволяет лучше совмещать работу с личными обязательствами. Анализ показал, что внедрение этой программы позволило снизить уровень выгорания сотрудников и повысить их удовлетворенность.

Мнения ученых по вопросу влияния гибких графиков на производительность и удовлетворенность сотрудников разделяются. С одной стороны, ряд исследований подтверждает положительное влияние гибких графиков на эти показатели. Например, Берк и Литвин (2005) отмечают, что гибкие графики способствуют улучшению трудового баланса и снижению уровня стресса, что положительно сказывается на удовлетворенности и производительности сотрудников. С другой стороны, некоторые ученые указывают на возможные негативные последствия внедрения гибких графиков. Например, Косек и др. (2006) отмечают, что гибкие графики могут приводить к размыванию границ между работой и личной жизнью, что может негативно сказываться на концентрации и эффективности сотрудников. Кроме того, не все сотрудники готовы работать по гибкому графику, что может вызывать дополнительные сложности при его внедрении.

Хотя множество исследований подтверждает положительное влияние гибких графиков работы на производительность и удовлетворенность сотрудников, существуют области, требующие дальнейшего изучения. Например, влияние культурных различий на восприятие гибких графиков работы. В разных странах и культурах могут существовать различные подходы к балансу между работой и личной жизнью, что может существенно влиять на результаты внедрения гибких графиков (Pichler, 2009).

Кроме того, следует изучить долгосрочные последствия применения гибких графиков. Хотя многие исследования фокусируются на краткосрочных эффектах, необходимо провести более длительные исследования, чтобы понять, как гибкие графики влияют на карьерный рост, профессиональное развитие и стабильность занятости сотрудников в долгосрочной перспективе (Golden, 2001).

Исследования также могут быть направлены на изучение влияния гибких графиков на организационную культуру и динамику команд. Важно понять, как гибкие графики влияют на взаимодействие между сотрудниками, обмен знаниями и командное сотрудничество. Например, возможно, что гибкие графики могут затруднять коммуникацию и координацию в командах, особенно если часть сотрудников работает удаленно или по разным графикам.

Введение гибких графиков работы тесно связано с использованием современных технологий. Развитие информационных и коммуникационных технологий предоставляет новые возможности для организации гибкого рабочего времени. Например, облачные сервисы, системы управления проектами, видеоконференции и другие инструменты позволяют сотрудникам работать из любого места и в любое время (Messenger & Gschwind, 2016).

Однако использование технологий также ставит перед компаниями ряд вызовов. Во-первых, необходимо обеспечить информационную безопасность и защиту данных, особенно если сотрудники работают удаленно. Во-вторых, компании должны инвестировать в обучение сотрудников, чтобы они могли эффективно использовать новые инструменты и технологии. В-третьих, необходимо учитывать психологические аспекты, такие как чувство изоляции и снижение личного взаимодействия между сотрудниками (Bailey & Kurland, 2002).

Экономические выгоды от внедрения гибких графиков работы включают в себя снижение затрат на офисные помещения, транспортные расходы и другие административные издержки. Кроме того, гибкие графики могут способствовать снижению уровня текучести кадров и связанных с этим затрат на рекрутинг и обучение новых сотрудников (Konrad & Mangel, 2000).

Однако экономические аспекты внедрения гибких графиков могут различаться в зависимости от отрасли и размера компании [2]. Например, малые и средние предприятия могут столкнуться с трудностями при внедрении гибких графиков из-за ограниченных ресурсов и инфраструктуры. С другой стороны, крупные корпорации могут более эффективно использовать гибкие графики благодаря наличию необходимых ресурсов и поддержки (Kossek et al., 2010).

Социальные аспекты внедрения гибких графиков работы включают в себя влияние на семейные отношения, социальное взаимодействие и общее благополучие сотрудников. Гибкие графики позволяют сотрудникам лучше совмещать работу с семейными обязанностями, что особенно важно для сотрудников с детьми или другими обязанностями.

Кроме того, гибкие графики могут способствовать улучшению психического здоровья сотрудников, снижению уровня стресса и улучшению общего качества жизни. Однако важно учитывать, что не все сотрудники могут одинаково воспринимать гибкие графики, и для некоторых из них работа по гибкому графику может вызывать чувство изоляции и недостатка поддержки (Gajendran & Harrison, 2007).

Пандемия COVID-19 существенно изменила подходы к организации труда и ускорила внедрение гибких графиков работы. Многие компании были вынуждены перейти на удаленную работу, что продемонстрировало эффективность и жизнеспособность гибких графиков в условиях кризиса (Brynjolfsson et al., 2020).

После окончания пандемии многие компании планируют сохранить элементы гибких графиков, учитывая положительный опыт. Однако это также требует пересмотра стратегий управления и адаптации к новым условиям работы. Важно продолжать изучать влияние гибких графиков в постпандемийный период, чтобы понять, как эти изменения повлияют на

долгосрочную производительность и удовлетворенность сотрудников (Barrero, Bloom, & Davis, 2021).

Гибкие графики работы представляют собой важный инструмент для повышения производительности и удовлетворенности сотрудников в сфере услуг. Введение гибких графиков требует комплексного подхода, учитывающего теоретические, технологические, экономические и социальные аспекты [3]. Практические примеры и исследования подтверждают, что гибкие графики могут способствовать улучшению трудового баланса, снижению уровня стресса и выгорания, а также повышению лояльности и удовлетворенности сотрудников.

Однако для успешного внедрения гибких графиков необходимо учитывать контекст и особенности сотрудников, обеспечивать постоянный мониторинг и поддержку, а также инвестировать в обучение и раз

Перспективы дальнейших исследований включают изучение долгосрочных последствий применения гибких графиков, влияние культурных различий, технологические и экономические аспекты, а также социальные и психологические эффекты. Пандемия COVID-19 ускорила внедрение гибких графиков, и это требует дальнейшего изучения для понимания их влияния на будущее труда.

Гибкие графики работы играют важную роль в современной организации труда, особенно в сфере услуг. Они позволяют улучшить трудовой баланс, повысить производительность и удовлетворенность сотрудников, а также снизить уровень стресса и текучести кадров [4]. Внедрение гибких графиков требует внимательного планирования, учета индивидуальных потребностей сотрудников, инвестиций в технологии и постоянного мониторинга.

Результаты многочисленных исследований и практические примеры подтверждают, что гибкие графики могут существенно улучшить рабочие условия и способствовать развитию бизнеса. Важно продолжать изучать влияние гибких графиков в различных контекстах и развивать стратегии их эффективного внедрения.

Гибкие графики работы также играют важную роль в формировании организационной культуры и климата. Организационная культура включает в себя ценности, нормы, убеждения и поведение, которые характеризуют компанию и влияют на ее внутреннюю среду. Организационный климат, в свою очередь, относится к восприятию сотрудниками этих аспектов культуры и рабочих условий.

Психологические аспекты гибких графиков работы играют важную роль в их восприятии и эффективности. Рассмотрим ключевые психологические факторы, влияющие на успешность внедрения гибких графиков [5]:

1. Самоэффективность и самоконтроль. Самоэффективность и способность к самоконтролю являются важными факторами успешной работы в условиях гибкого графика. Сотрудники, обладающие высокой самоэффективностью, лучше справляются с автономной работой.

2. Снижение уровня стресса. Гибкие графики могут способствовать снижению уровня стресса, так как позволяют сотрудникам лучше управлять своим временем и избегать перегрузок. Возможность адаптировать рабочий график под личные потребности помогает сотрудникам справляться с профессиональными и личными обязанностями.

3. Удовлетворение потребностей в автономии и признании. Гибкие графики удовлетворяют потребности сотрудников в автономии и признании. Возможность самостоятельно выбирать время и место работы позволяет сотрудникам ощущать себя более независимыми и значимыми, что повышает их удовлетворенность и мотивацию (Deci & Ryan, 2000).

4. Психологическое благополучие. Гибкие графики положительно влияют на психологическое благополучие сотрудников, так как позволяют им лучше совмещать профессиональные и личные обязанности. Это способствует улучшению общего качества жизни.

Одним из важных аспектов гибких графиков работы является их влияние на карьерный рост сотрудников. Хотя гибкие графики могут способствовать повышению удовлетворенности и производительности, они также могут создавать определенные барьеры для карьерного развития.

Гибкие графики работы представляют собой важный инструмент управления человеческими ресурсами, который может способствовать повышению производительности, удовлетворенности и общего благополучия сотрудников. Внедрение гибких графиков требует внимательного планирования, учета индивидуальных и организационных потребностей,

Результаты исследований и практические примеры подтверждают, что гибкие графики могут существенно улучшить рабочие условия и способствовать развитию бизнеса [6]. Однако важно учитывать возможные негативные последствия и быть готовыми к их минимизации. Компании, которые успешно интегрируют гибкие графики в свою политику и культуру, смогут повысить конкурентоспособность и создать более благоприятные условия для своих сотрудников.

Рассматривая теоретические аспекты, можно выделить несколько ключевых концепций, которые подтверждают положительное влияние гибких графиков на производительность и удовлетворенность сотрудников. Концепция трудового баланса (Greenhaus & Beutell, 1985) и теория автономии труда (Hackman & Oldham, 1976) подчеркивают важность баланса между работой и личной жизнью и повышение автономии сотрудников для улучшения их мотивации и эффективности.

Практические исследования и примеры из реальной жизни подтверждают эти теоретические положения [7]. Компании, такие как «JPMorgan Chase» и «Salesforce», успешно внедрили гибкие графики, что привело к значительному увеличению производительности и удовлетворенности сотрудников. Эти примеры демонстрируют, что гибкие графики позволяют лучше распределять рабочее время, снижать уровень стресса и улучшать общую мотивацию сотрудников.

Однако внедрение гибких графиков требует внимательного подхода и учета множества факторов. Важно учитывать индивидуальные потребности сотрудников, обеспечивать их обучение и поддержку, а также постоянно мониторить и оценивать результаты внедрения. Необходимо также учитывать культурные различия и долгосрочные последствия применения гибких графиков. Некоторые исследования показывают, что гибкие графики могут приводить к размыванию границ между работой и текущей жизнью, что негативно сказывается на концентрации и эффективности сотрудников.

Кроме того, использование современных технологий играет ключевую роль в успешной реализации гибких графиков [8]. Информационные и коммуникационные технологии позволяют сотрудникам эффективно работать удаленно и управлять своим временем. Однако компании должны учитывать вопросы информационной безопасности и необходимости обучения сотрудников для эффективного использования новых инструментов.

Заключение

Экономические выгоды от внедрения гибких графиков включают в себя снижение затрат на офисные помещения, транспортные расходы и другие административные издержки. Гибкие графики также способствуют снижению уровня текучести кадров, что особенно важно в сфере услуг, где высокая текучесть может негативно сказываться на качестве обслуживания клиентов.

Социальные аспекты внедрения гибких графиков работы включают в себя влияние на семейные отношения, социальное взаимодействие и общее благополучие сотрудников. Гибкие графики позволяют сотрудникам лучше совмещать работу с семейными обязанностями, что улучшает их качество жизни и снижает риск выгорания. Однако важно учитывать, что не все

сотрудники могут одинаково воспринимать гибкие графики, и для некоторых из них работа по гибкому графику может вызывать чувство изоляции и н

Пандемия COVID-19 существенно изменила подходы к организации труда и ускорила внедрение гибких графиков работы. Многие компании были вынуждены перейти на удаленную работу, что продемонстрировало эффективность и жизнеспособность гибких графиков в условиях кризиса. После окончания пандемии многие компании планируют сохранить элементы гибких графиков, учитывая положительный опыт. Важно продолжать изучать влияние гибких графиков в постпандемийный период, чтобы понять, как эти изменения повлияют на долгосрочную производительность и удовлетворенность сотрудников.

Список литературы

1. Бердникова Т.Б. Управление человеческими ресурсами. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2017.
2. Громова Е.Н. Гибкие графики работы: теоретические аспекты и практические примеры // Менеджмент и бизнес-администрирование. № 2 (10). 2018. С. 45–55.
3. Зеленская О.В., Бобков В.Н. Влияние гибких графиков работы на удовлетворенность сотрудников: результаты эмпирического исследования // Труд и социальные отношения. № 3 (42). 2018. С. 25–32.
4. Костина М.В. Влияние удаленной работы на производительность и удовлетворенность сотрудников // Вестник Санкт-Петербургского университета. Экономика. № 15 (1). 2019. С. 99–115.
5. Лазарев С.А., Михайлова И.В. Влияние гибких графиков на производительность труда: российский и зарубежный опыт // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. № 2. 2017. С. 112–121.
6. Петров В.И. Гибкие графики работы: проблемы и перспективы // Журнал «Менеджмент в России и за рубежом». № 3. 2016. С. 66–71.
7. Коссек Э.Э., Балтес Б.Б., Мэтьюс Р.А. Как исследование взаимосвязи работы и семьи может, наконец, оказать влияние на организации // Промышленная и организационная психология. № 4 (3). 2011. С. 352.
8. Голден Т.Д. Гибкий график работы: на что мы идем, чтобы его получить? Академия управленческого персонала. № 15 (3). 2001. С. 50–62.

THE IMPACT OF FLEXIBLE WORK SCHEDULES ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY AND SATISFACTION IN THE SERVICE SECTOR

Mukhamadiyaro Aigul Kalashovna

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Management in Internal Affairs
Ufa Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia
Ufa, Russian Federation

Babicheva Anastasia Sergeevna

student, Far Eastern Federal University
Vladivostok, Russian Federation

Radchenko Daria Alekseevna

student, Far Eastern Federal University
Vladivostok, Russian Federation

Shatokhin Nikita Alekseevich

student, Far Eastern Federal University
Vladivostok, Russian Federation

Abstract. This article examines the impact of flexible work schedules on employee productivity and satisfaction in the service sector. The article analyzes theoretical aspects confirming the positive impact of flexible schedules, such as the concept of labor balance and the theory of labor autonomy. Practical examples of successful implementation of flexible schedules in JPMorgan Chase and Salesforce companies are presented, demonstrating improvements in employee productivity and satisfaction. Special attention is paid to the impact of flexible schedules on organizational culture, climate, psychological well-being and career growth of employees. The economic and social aspects of flexible schedules, as well as their role in the context of the COVID-19 pandemic, are also considered. In conclusion, practical recommendations are offered for the successful implementation of flexible schedules that ensure increased competitiveness and the creation of favorable working conditions.

Key words: flexible work schedules, employee productivity, employee satisfaction, service sector, labor balance, labor autonomy, organizational culture, organizational climate, COVID-19 pandemic, remote work, technology, economic aspects, social aspects, psychological well-being, career growth, human resource management, innovation, creativity, motivation, staff turnover.

References

1. Berdnikova T.B. Human resource management. Textbook. Moscow: Yurait, 2017.
2. Gromova E.N. Flexible work schedules: theoretical aspects and practical examples // Management and Business Administration. № 2 (10). 2018. P. 45-55.
3. Zelenskaya O.V., Bobkov V.N. The impact of flexible work schedules on employee satisfaction: results of an empirical study // Labor and Social Relations. № 3 (42). 2018. P. 25-32.
4. Kostina M.V. The impact of remote work on employee productivity and satisfaction // Bulletin of St. Petersburg University. Economics. № 15 (1). 2019. P. 99-115.
5. Lazarev S.A., Mikhailova I.V. The impact of flexible schedules on labor productivity: Russian and foreign experience // Bulletin of the Moscow State Regional University. Series: Economics. № 2. 2017. P. 112-121.
6. Petrov V.I. Flexible work schedules: problems and prospects // Journal of Management in Russia and Abroad. № 3. 2016. P. 66-71.
7. Kossek E.E., Baltes B.B., Mathews R.A. How the study of the relationship between work and family can finally have an impact on organizations // Industrial and Organizational Psychology. № 4 (3). 2011. P. 352

8. Golden T.D. Flexible work schedule: what are we going to do to get it? // Academy of Management Personnel. 15 (3). 2001. P. 50-62.