

## КАЧЕСТВО ФОРМИРОВАНИЯ ГРУППЫ УДАЛЕННЫХ РАБОТНИКОВ

**Балванович А.В.**, кандидат экономических наук

*В статье проанализированы предпосылки для дальнейшего развития удаленной работы на территории Российской Федерации. Рассмотрены основные критерии отбора соискателей для дистанционного выполнения работы. Обоснован состав основных параметров, требующих углубленного изучения при выборе исполнителей: портфолио; индикатор отношения пользователей; рекомендации работодателей; персональный рейтинг соискателя.*

**Ключевые слова:** качество, удаленная работа, заказчик, исполнитель, биржа труда.

UDC 65.015

## QUALITY OF REMOTE EMPLOYEES GROUPING

**Balvanovich A.V.**, candidate of economic sciences

*The article analyzes preconditions for further development of remote employment in the territory of the Russian Federation as well as considers criteria for choosing candidates for execution of a job. It substantiates the structure of main parameters requiring advanced examination during selection of candidates. These parameters include portfolio, users loyalty indicator, employers' recommendations, personal rating of a candidate.*

**Keywords:** quality, remote employment, customer, executor, labor exchange.

В настоящее время рынок Интернет-торговли демонстрирует стабильный рост, непрерывно увеличивается аудитория организаций, реализующих свои товары по средствам сети Интернет. В 2011 году она в среднем составляла более трех миллионов человек, при этом 70% из них [1] хотя бы один раз делали приобретения. Приобретение продукции через Интернет становится все более привычным для граждан России. Постепенно увеличивается

и средняя стоимость приобретенного товара, примерно четверть потребителей делали разовые приобретения на сумму свыше 10 тыс. руб.

Все это стимулирует развитие рынка (на начало 2011 года объёмы Интернет-торговли в России составил около 240 млрд. руб. [1]), появление все новых магазинов, повышение уровня конкуренции. Данное обстоятельство заставляет руководство организаций расширять свои продуктовые линейки, вследствие чего возрастают и объемы обрабатываемой информации, описания свойств продукции, оформления тематических страниц на сайтах магазинов, распространение информации о деятельности организации и т.д. При этом собственный штат сотрудников с постоянно возрастающим объемом задач в ряде случаев не справляется. Расширение же штата представляется нецелесообразным ввиду ограниченности ресурсов предприятий и постоянного изменения нагрузок на персонал. Реализация продукции посредством сети Интернет имеет ярко выраженный сезонный характер, соответствующий календарю Российской Федерации, пики продаж происходят в канун праздников: Новый год – 31 декабря; День защитника Отечества – 23 февраля; Международный женский день – 8 марта и т.д. Одним из перспективных путей решения данной проблемы, по мнению автора, является использование возможностей фрилансеров.

Фрилансер (от англ. *freelancer* дословно «свободный копьеносец») – это внештатный сотрудник, удаленный работник. В основной своей массе удаленные работники выполняют разовую работу по конкретному заданию, при этом с работодателем не заключаются договора на выполнение работ [2]. В настоящее время удаленная работа набирает все большую популярность. Это обусловлено тем, что на территории России активно развивается сеть Интернет, коммуникации становятся все более доступными и надежными, повышается уровень компьютерной грамотности населения страны, происходит увеличение объемов платежей, осуществляемых посредством сети Интернет, и т.д.

Следует отметить, что услугами удаленных работников также пользуются и крупные оф-лайн-компании, например: печатные средства массовой информации – журнал National Geographic; АНО «РИД «Новая газета» и т.д.; страховые компании – Ренессанс страхование; Росгосстрах и т.д.; банковские организации – Сбербанк России; Военно-промышленный банк; банк «Возрождение» и т.д.

Фриланс также можно отнести и к одному из направлений самозанятости населения, т.е. трудовой деятельности, в основе которой лежит самоорганизация; трудовая активность без установления формальных трудовых отношений (с работодателем или в качестве работодателя), мелкое предпринимательство в торговле, сфере услуг и т.д. [3]. При этом граждане могут выполнять работу вне зависимости от географического местонахождения, как своего, так и работодателя. Кроме того, они также способны выполнять работу у нескольких работодателей одновременно.

Основными преимуществами для работодателя при использовании в своей деятельности удаленных работников являются:

- оплата за фактически выполненную работу;
- стабилизация рабочих мест (для решения задачи нет необходимости формирования отдельного места для сотрудника);
- возможность пользования услугами работников, находящихся в других регионах (расширенный список альтернатив);
- сокращенные временные рамки выполнения поставленных задач, поскольку объем полученных средств таким работником напрямую зависит от количества и качества выполненных заданий;
- качество работы, имиджевая составляющая, базирующаяся на опыте личного взаимодействия и отзывах потребителей, оказывает существенное влияние на объем обращений пользователей.

На сегодняшний день область применения возможностей удаленных работников является весьма обширной (см. таблицу 1).

## Пример предложений удаленных работников

Наименование работы и количество предложений			
Тексты		Дизайн	
Копирайтинг	3547	Дизайн сайтов	3789
Рерайтинг	2087	Полиграфический дизайн	2643
Статьи	1383	Логотипы	2201
Контент-менеджер	1350	Интерьеры	1229
Редактирование/Корректурa	815	Фирменный стиль	967
Рефераты/Курсовые/Дипломы	782	Баннеры	823
Сканирование и распознавание	461	Наружная реклама	433
Расшифровка аудио и видеозаписей	406	Интерфейсы	361
Постинг	376	Дизайн упаковки	346
Слоганы/Нейминг	303	Технический дизайн	322
Стихи/Поэмы/Эссе	303	Презентации	182
Тексты/Речи/Рапорты	230	Ландшафтный дизайн/Генплан	155
Новости/Пресс-релизы	229	Промышленный дизайн	127
Сценарии	157	Дизайн выставочных стендов	90
ТЗ/Help/Мануал	79	Картография	45
Резюме	27	Разработка шрифтов	35
Создание субтитров	16	Дизайнер машинной вышивк	8
<b>ИТОГО</b>	<b>12551</b>	<b>ИТОГО</b>	<b>13756</b>

Программирование		Разработка сайтов	
Веб-программирование	5068	Веб-программирование	5068
Прикладное программирование	1968	Дизайн сайтов	3789
1С-программирование	766	Сайт "под ключ"	3636
Системный администратор	672	Копирайтинг	3547
Базы данных	541	Верстка	2332
Программирование для сотовых телефонов и КПК	448	Контент-менеджер	1350
QA (тестирование)	285	Системы администрирования	797
Системное программирование	253	Менеджер проектов	671
Программирование игр	206	QA (тестирование)	285
Проектирование	90	Флеш-сайты	176
Защита информации	89	Wap/PDA-сайты	80
Встраиваемые системы	74	<b>ИТОГО</b>	<b>21731</b>
Макросы для игр	2		
<b>ИТОГО</b>	<b>10462</b>		

Фотография		Аудио/Видео	
Ретуширование/Коллажи	1373	Видеомонтаж	528
Рекламная/Постановочная	379	Видеодизайн	483
Художественная/Арт	252	Музыка/Звуки	386
Мероприятия/Репортажи	222	Диктор	204
Свадебная фотография	172	Аудиомонтаж	188
Архитектура/Интерьер	129	Видеосъемка	177
Модели	87	Свадебное видео	28
<b>ИТОГО</b>	<b>2614</b>	Создание субтитров	20
		<b>ИТОГО</b>	<b>2014</b>

Анализ показывает, что в настоящее время работодатель практически всегда может найти группу людей, способных, по формальным признакам, выполнить необходимое задание.

Наиболее распространенным местом поиска и обнаружение удаленных работников являются соответствующие биржи труда: <http://www.freelancejob.ru/>, <http://www.freelancerbay.com/>, <http://freelance.ru/>, <https://www.free-lance.ru/> и т.д. Отмеченные биржи являются местом пересечения интересов работников и работодателей. Они разработаны для: поиска необходимой работы, сотрудника; обмена опытом; общения и т.д. Среди предлагаемых сервисов данных сайтов следует выделить: вакансии; конкурсы; каталоги (таблица 1).

К преимуществам осуществления поиска работы на таких биржах можно отнести:

- дифференциацию соискателей на профессионалов и новичков;
- предварительная оценка уже выполненных работ;
- обширный спектр направлений деятельности;
- содействие соискателям в поиске соответствующего предложения и т.д.

Как видно из таблицы 1, по одному направлению может быть очень много предложений (например, свои услуги по написанию рекламных статей предлагают более тех тысяч граждан). Следовательно, на предварительном этапе необходимо осуществить отбор претендентов, для чего целесообразно рассмотреть показатели, представленные на страницах сайтов бирж труда. По мнению автора, деятельность соискателя характеризуется приведенными ниже параметрами.

1. Отзывы пользователей. Данный параметр является одним из определяющих при выборе продуктов и услуг, об этом свидетельствуют данные проведенных исследований в области Интернет-торговли. Результаты показывают, что среди факторов, оказывающих негативное влияние на принятие решения о выборе услуги, отзывы занимают лидирующие позиции. Автор

полагает, что на него следует обратить пристальное внимание и в ходе поиска удаленных работников.

2. Портфолио. Изучение материалов, представленных на страницах Интернет-биржи труда и характеризующих конкретного соискателя, позволит составить предварительное мнение о том, каков будет конечный результат предлагаемой к выполнению работы. Кроме того, при изучении работ возможна проверка их на оригинальность. При работе с изображениями можно осуществить поиск по картинке, воспользовавшись специализированным сервисом Google.

3. Время работы в данном бизнесе. Время, проведенное на сайте биржи в качестве зарегистрированного соискателя, и количество выполненных работ позволяют говорить об имеющемся у соискателя опыте.

4. Индикатор отношения пользователей. При равных положительных параметрах данный показатель практически всегда отличен. Основаниями для выставления оценки являются: личное знакомство; рекомендации профессионального сообщества; ведение дополнительных информационных направлений (ведение узкопрофильного и актуального на данном ресурсе блога, размещение статей); соблюдение правил поведения на сайте; коммуникабельность, способность понимать требования работодателей, вести переговоры; открытость, распространение информации об особенностях выполнения поступающих заказах, личном опыте и т.д.; ведение финансовой политики, исходя из рынка предложений биржи (демпинг).

5. Рекомендации работодателей. В нашем случае под рекомендацией понимается письменное изложение работодателем на выделенной странице сайта отзыва об удаленном работнике и проделанной им работе.

6. Изучение работодателей, добавивших соискателя в раздел «Избранное». Сам факт осуществления данного действия (добавления) свидетельствует об установлении постоянного контакта между работником и работодателем. Следовательно, в дальнейшем в случае возникновения необходимости выполнения определенной работы работодатель может обратиться к дан-

ному работнику, не осуществляя дополнительных затрат на его поиск и проверку.

7. Возможность формирования заказа на выполнение определенной работы без риска. Данное предложение на сайтах бирж предоставляется в рамках дополнительного сервиса, который гарантирует выполнение работы в указанное время, высокое качество работы, надежность исполнителей. Принцип реализации данного сервиса заключается в предоставлении биржей посреднических услуг, при котором устанавливается факт предоплаты за выполнение работы, но сами средства зачисляются на счет биржи, после надлежащего выполнения работы они переводятся на счет исполнителя либо возвращаются заказчику в случае низкого уровня исполнения.

8. Персональный рейтинг соискателя [4]. Данный рейтинг характеризует активность человека, как внутри сайта, так и при выполнении заказов работодателей. Он имеет достаточно большое число составляющих: уровень информационного наполнения профиля; объем работ, выставленных на демонстрацию; рекомендации работодателей; количество выполненных работ и номинаций на их выполнение; мнения пользователей биржи о данном человеке; количество предоставленных общедоступных материалов и т.д.

Кроме того, следует обратить внимание и на: количество выполненных заказов; стоимость выполнения работы, форма и порядок оплаты; отзывы пользователей; время работы в данном бизнесе.

Основная цель осуществления поиска на бирже – это формирование постоянной группы удаленных работников, отвечающих критериям работодателя, главным из которых является надежность, т.е. соответствие критериям в течение всего периода взаимодействия. После формирования расширенного списка потенциальных работников целесообразно провести своеобразное тестирование, заключающееся в предложении выполнить небольшие заказы на второстепенные страницы сайта. В результате на практике проверяется заявленные соискателем нормативы:

- время выполнения работы;

- удобство взаимодействия;
- качество исполнения (стилистика, читабельность);
- оригинальность (уникальность) выполненной работы.

Необходимость формирования группы удаленных работников обосновывается тем, что при работе с сотрудниками данного типа естественным образом могут возникнуть определенные риски. Основные риски:

- конфиденциальность разрабатываемого проекта, разглашение персональных данных, преднамеренное внедрение вредоносных программ – устранение достигается за счет тщательного изучения кандидатов на выполнение работы, а также заключении договоров на выполнение работ, имеющих особое значение для работодателя, только с проверенными временем исполнителями;

- проблема при определении целесообразности и разумности выставляемой соискателем цены за выполняемую работу устраняется путем изучения стоимости предложений, характерных для конкретного раздела Интернет-биржи труда;

- низкий уровень управляемости и оказания влияния на удаленного работника. Существует определенная вероятность неприятия критики со стороны работодателя, что устраняется путем планомерного выстраивания деловых доверительных отношений;

- потеря времени – минимизируется путем заблаговременного размещения заказа;

- потеря денег, перечисленных по предоплате – считается, что данные потери маловероятны. Данное положение основывается на том, что: суммы по предоплате незначительны; в случае хищения заказчик может распространить информацию об этом на профильном сайте либо сделать официальное обращение к администрации сайта, в результате данных действий аккаунт данного пользователя может быть заблокирован либо удален, в результате чего он потеряет свои многолетние наработки;



- некорректное выполнение заказа – устраняется путем четкой постановки задач и доведения их до исполнителя в различных формах (проговариваются на слух; излагаются письменно в задании; дается схематичное отображение и др.).

Специалистами в области предоставления удаленной работы выделяются следующие признаки недобросовестных пользователей биржи удаленной работы: некоммуникабельность; пассивное поведение на сайте; контакты-аналоги (контактная информация похожа на контакты ведущих работников биржи); инициация взаимоотношений исключительно со стороны соискателя – с целью сокращения риска установления контактов и предоставление заказа для данного сомнительного исполнителя необходимо осуществлять контроль контактной информации, ведение переговоров посредством созданного аккаунта на сайте биржи, а не через прямую личную почту. К признакам благонадежности соискателя можно отнести: максимально возможное количество апробированных средств коммуникации (icq, Skype, mail и т.д.).

Если все-таки вероятность возникновения рисков довольно велика (в т.ч. и по причине форс-мажора), то существует возможность передачи заказа другому исполнителю.

Объем группы удаленных работников можно определить опытным путем. При этом изначально необходимо исходить из усредненных данных о времени выполнения предстоящих работ по определенно проблематике.

С учетом высказанных выше положений работодатель сможет сформировать постоянную группу удаленных работников, соответствующих предъявляемым требованиям, главным из которых является их надежность.

#### Список использованной литературы

1. <http://rumetrika.rambler.ru/>.
2. <http://ru.wikipedia.org/wiki>.
3. <http://azps.ru/handbook/s/samo120.html>.
4. <https://www.free-lance.ru/>.