РАЗДЕЛ III. МЕНЕДЖМЕНТ

Давыдовский Ф.Н.¹, Величко Е.А.²

Эволюция становления труда служащих и ее значение для современной теории и практики управления

¹Северо-западный открытый технический университет

²Санкт – Петербургский государственный университет
(Россия, Санкт-Петербург)

doi:10.18411/spc-8-03-2018-19

idsp: 000001:spc-8-03-2018-19

Аннотация

В статье рассматриваются исторические аспекты становления и развития труда служащих – специфической категории управленческих работников, обособившихся в ходе процессов разделения и специализации. Проведенный анализ этапов становления категории служащих позволяет сделать вывод, что ее появление является необходимым и закономерным этапом в развитии общественного производства. Следствием этого явилась не только профессионализация управления и возникновение новых профессий и квалификаций, но и постепенное стирание границ между техническими специалистами и административными работниками.

Ключевые слова: управление производством, разделение и специализация труда, служащие, функции управления, организация управленческого труда.

Введение

Развитие современной теории и практики управления показывает, что возникновение категории служащих явилось естественным результатом развития общественного производства. Численный рост служащих, усиление их влияния на результаты производственной деятельности предприятий привели как к повышению значимости этой категории работников, так и к закономерному процессу ее научного изучения. Вследствие этого, вопросы организации труда служащих сегодня активно разрабатываются представителями самых разных направлений экономической науки, столь же значительное внимание уделяется этим вопросам и практикой. Однако, исторический аспект исследования данной проблемы, по нашему мнению, остается одним из важнейших в понимании роли и места служащих в развитии современных производственных отношений. Вследствие этого, предметом рассмотрения данной статьи явился ряд концептуальных положений, определяющих исторические закономерности становления и развития категории служащих, ее значение для теории и практики управления производством.

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты

- Еще на ранней стадии своего существования капитализм позволил сделать кооперацию основной формой хозяйственной деятельности и, тем самым, создал условия для такой формы кооперации труда, которая предполагает обособление и специализацию управленческой деятельности, появление специфического управленческого труда, предметом которого является информация. Это проявляется уже на стадии мануфактурного производства и достигает еще большего развития в процессе индустриализации.

- Исторически категория служащих образовалась двояким путем. С одной стороны, в результате чисто технического разделения труда внутри производственного персонала, что связано с развитием технической базы промышленного производства, проникновением достижений науки в производство. Этот процесс ведет к формированию профессий инженеров, техников, конструкторов, т.е. технических

специалистов и к повышению доли научно – технического персонала в составе наемных работников. С другой стороны, профессия служащего появляется в результате передачи владельцем собственности принадлежащих ему функций управления наемным специалистам. Этот процесс частично так же представляет собой разделение труда между участниками производства. Однако в этом случае разделение труда начинается «сверху» с дифференциацией функций управления, в отличие от чисто технического разделения, которое начинается «снизу», с дифференциацией функций рабочих. Дальнейшее развитие общественного производства привело к устранению четких различий между техническими специалистами и административными работниками – часто технические специалисты наделяются некоторыми функциями административного характера и наоборот.

- В ходе исторического развития претерпевало существенные изменения положение служащих, их роль в промышленном производстве. Исторический процесс их становления и развития можно определить рядом последовательных этапов: появление и формирование самостоятельной категории служащих на предприятиях; дифференциация функций управления, реализуемых служащими; организационное закрепление специализации труда служащих; «информатизация» труда служащих, приводящей к появлению новых групп работников.

Обсуждение

Исторически появление труда служащих связано с обособлением управленческого труда в сфере материального производства, с выделением его в специальный вид деятельности. Для выявления причин этого обособления рассмотрим логику и процесс развития общественного производства. Обобщенно процесс развития общественного производства может быть представлен следующим образом: ремесленное производство, цех, простая кооперация, мануфактура, фабрика, современное предприятие.

Ремесленному производству соответствует профессиональная структура работников, представленная однородными группами ремесленников, специализирующихся на производстве определенного вида продукта (товара). В дальнейшем ремесленники организуются в цехи, появляется внутрицеховое разделение труда и соответствующее разделение ремесленников на две группы – мастеров и подмастерьев. Управленческая деятельность в свернутом виде осуществлялась мастерами, причем они осуществляли и непосредственную производственную деятельность. Разделение труда на цеховой стадии развития общественного производства происходило только между этими двумя представителями: рабочие осуществляли собственно производственную деятельность, владелец же, кроме личного участия в процессе производства, должен был заниматься учетными и контрольными операциями, осуществлять закупочные и сбытовые операции. Это означает, что на этой стадии развития промышленного производства управленческая деятельность существует, но не выделена в самостоятельную область приложения человеческого труда, а включена в контекст общей деятельности.

Современное общественное производство с необходимостью предполагает кооперативный характер труда. Тем не менее, говоря о кооперации, нельзя оставить без внимания разделение труда, так как эти два понятия практически всегда взаимосвязаны. Разделение труда представляет собой возникающую на определенной ступени исторического развития определенную форму организации труда, в которой находит свое дальнейшее развитие первоначально примитивный и однородный труд человека. Разделение труда может иметь разную форму в зависимости от степени его развития. Первоначальной его формой было натуральное разделение труда, последующим этапом стало появление его товарной формы. В домануфактурный период, пока не произошло разделение трудового процесса на предприятиях и не появился мануфактурный рабочий, разделение труда существовало в неявном виде. Неразвитой была и кооперация труда.

Кооперация труда в зачаточной форме существовала и при первобытно – общинном строе. Однако неразвитость разделения труда или полное его отсутствие приводили к тому, что кооперация выступала только как момент кооперативной деятельности, причем случайный. С появлением новых общественных отношений характер и сферы влияния кооперации изменяются – кооперация постепенно распространяется на все сферы деятельности. До мануфактурного периода кооперация существовала в форме простого соединения усилий многочисленных работников без соответствующего разделения совместного труда. В средневековом обществе кооперация труда выступала спорадической формой сотрудничества людей. Именно капитализм превращает кооперацию в основную форму производственной деятельности. При простой кооперации управление деятельностью еще не обособилось в виде самостоятельной сферы приложения труда.

Развитие производительных сил привело к переходу на мануфактурную стадию общественного производства, к отделению товаропроизводителей от средств производства. Без наличия этих отношений не может иметь место разделение всего трудового процесса на ряд работ. Однако между первоначальным процессом концентрации средств производства в руках владельца капитала и возникновением мануфактурного разделения труда лежит некоторый переходный период, в течение которого применяются старые формы организации труда и подготавливаются условия для превращения последних в новое качество. Этой формой кооперации труда впервые была кооперация наемных рабочих. Дальнейшее развитие кооперативной формы труда приводит к тому, что устанавливается разделение труда между наемными рабочими и, в конечном счете, приобретает свою классическую форму в мануфактуре. Мануфактурное разделение труда дифференцирует каждое индивидуальное ремесло на различные обособленные операции, изолирует их и делает самостоятельными в такой степени, в какой это необходимо для того, чтобы каждая из них могла стать исключительно функцией особого рабочего. Ранее самостоятельных ремесленников мануфактура превращает в частичных рабочих, функциями которых становится выполнение отдельных частных операций в совокупном процессе изготовления продукта.

В результате, развитие общественного производства привело к тому, что владелец предприятия вынужден прибегнуть к услугам наемных работников, которым он передает часть своих управленческих операций. Практически одновременно появились две группы наемных служащих:

1. Мастера, которым была передана работа по надзору и контролю за деятельностью рабочих.

2. Счетные работники, которые занимались учетом в процессе производства.

Существуют две основные формы надзора:

- непосредственный надзор, предполагающий владение методом работы;
- надзор, предполагающий наличие модели сравнения, т.е. предписаний на деятельность контролируемых работников.

На мануфактурной стадии развития общественного производства надзор осуществлялся в первой его форме. Появление в первую очередь именно этих работников обусловлено, кроме объективных причин, также и наличием определенных традиций в обществе. Прообразом мастеров на промышленном предприятии являются надсмотрщики, существовавшие уже при рабовладельческом строе и реализующие функции надзора за трудом наемных рабочих. Выделение слоя счетных работников явилось результатом переноса общественной практики выделения бухгалтерской деятельности на предприятии. В отличие от своих прообразов, для мастеров и счетных работников характерным является то обстоятельство, что их деятельность ограничена рамками производственной организации. Этот этап развития общественного производства характеризуется двумя особенностями. Во-первых, появляется собственно управленческая деятельность, реализуемая владельцем предприятия, и, во-вторых, появляется иерархия в построении предприятий как средства организации

управления ими. Собственно управленческая деятельность владельца сводилась к координации действий подчиненных ему служащих, технико – экономическому планированию производственного процесса. Предприятие такого типа можно назвать предприятием с неразвитым управлением.

Таким образом, собственно наемный труд специалистов на предприятии понадобился владельцу в первую очередь для ведения счетных книг и учета производимой продукции. Это означает фактическое отделение собственно производства от управления, причем часть работы передана владельцем наемным служащим. Но на данном этапе существует еще не оформленный организационными рамками управленческий труд, не появились собственно управленческие службы. Организационное оформление отделенной от владельца управленческой деятельности представляет собой следующий этап в развитии предприятий. В первую очередь оформляется функция учета. На предприятии возникает первое административное подразделение. Следующей функцией, получившей организационное оформление в виде административного подразделения, становится сбыт продукции, затем – отдел обработки информации (секретариат и делопроизводство). Если ранее управление осуществлялось непосредственно на производстве, на рабочих местах, то теперь оно осуществляется через посредничество административных служб, которые направляют и поддерживают не только внутренние коммуникации, но и отношения предприятия с внешним миром. Теперь, прежде чем задание дойдет до работников, оно проектируется в службах, т.е. произошло отделение подготовки производства и непосредственного производственного исполнения. Все оформленные административные подразделения объединяются воедино общим структурным образованием – появляется контора (офис). Это означает, что производственный процесс окончательно отделился. Для надзора и контроля за деятельностью работников уже достаточно мастеров и появляется еще один вид работников, занятый функцией надзора – бригадиры.

Развитие общественного производства привело к замене мануфактурного производства с его преобладающим ручным трудом машинным производством, где индивидуальный принцип разделения труда, характерный для мануфактурного производства, заменяется обезличенной логикой технологического процесса. Индустриализация превращает кооперативную форму труда в техническую необходимость, т.к. система машин функционирует только при совместном, обобществленном труде. Применение машин привело к техническому и организационному усложнению производства. Это, в свою очередь, потребовало большего внимания к соблюдению принципа непрерывности производственного процесса, соблюдению пропорций в количестве и качестве прилагаемого труда в рамках предприятия, т.е. встала проблема координации деятельности. В этих условиях разделение труда внутри предприятия приводит к созданию определенных математических пропорций для соотношения количества рабочих и служащих – относительной величины рабочих групп в каждой специальной функции. Вместе с качественным разделением возникают количественные нормы и пропорции трудового процесса, до сих пор являющиеся предметом различных научных исследований, в том числе в области нормирования и регламентации труда в условиях освоения новых видов работ и операций [1], использования различных методов исследования рабочего времени [2], решения общих вопросов развития методологии научной организации труда [3], ряда прикладных вопросов рационализации труда служащих [4,5]. Если на мануфактурной стадии производства продукт, в основном, создавался работниками физического труда, то с переходом к крупной машинной индустрии в производстве такого продукта все большее участие принимает управленческий труд. Создание и совершенствование новых машин, их широкое применение в производственном процессе потребовало специальных знаний и, соответственно, профессиональных работников – персонала, занятого контролем за работой таких машин, их ремонтом и эксплуатацией, т.е. инженеров, механиков, контролеров и т.п.

Таким образом, на машинной стадии общественного производства разделение труда привело к обособлению инженерно – технического труда с передачей ему наиболее сложных операций по контролю, подготовки и организации производства. Первоначальное обособление и существование инженерно – технического труда, связанное с обслуживанием технического базиса предприятия, по мере развития самой техники и усложнения связей в производственном процессе привели к развитию данного вида деятельности. Когда техническая функция была единой и обслуживали ее единичные работники, они организационно были включены в рамки самого производства, т.е. максимально приближены к производственному процессу. Развитие, усложнение машин, более широкое их применение в производственном процессе привело к тому, что из органа по обслуживанию машин, механизмов, технологических процессов инженерно – технические работники превращаются в орган с совершенно другой направленностью – появляются исследовательские функции, т.е. сокращаются затраты на непосредственное обслуживание машин, но идет рост трудовых затрат в области проектирования, разработки технологических режимов, технического контроля и т.д. В результате развития машинной техники произошло не только изменение труда инженерно – технических работников, но и возникло его разделение на различные виды, т.е. произошел процесс специализации инженерно – технического персонала. На предприятиях появляются механики, технологи, энергетики и т.д., но организационно этот персонал продолжал оставаться в рамках самого производства. Организационное оформление инженерно – технического труда привело к разделению этой категории работников – часть из них, занятая в основном, вопросами проектирования, разработки и усовершенствования машин и технологии, выделяется из рамок производства, а часть, занятая техническим контролем, регулированием производственного процесса – остается в его составе. Следующим шагом развития общественного производства было организационное оформление производственной деятельности. Размеры производства привели к тому, что владелец предприятия стал не в состоянии осуществлять личное управление производственной деятельностью. В результате появляется организационно оформленное производственное подразделение – цех с его руководством, которому переданы функции по управлению всей его деятельности. В итоге, с одной стороны, произошло разделение управленческой деятельности и вынесение ее за рамки производственного процесса, а, с другой – организационно оформилось управление производственной деятельностью, появились цеха и участки. Иными словами, возникает новый этап развития общественного производства, характеризуемый как стадия профессионального управления. Для него характерны следующие черты:

1. Владелец предприятия полностью устраняется от непосредственного управления, его управление становится, преимущественно, финансовым. Произошло окончательное отделение собственности и владения.

2. Управление предприятием полностью переходит к специальным людям, занятым только реализацией управленческой деятельности – менеджерам. Управление становится профессией [6]. Все служащие – и административно – управленческие и инженерно – технические – имеют специальную подготовку.

3. Появляется функция управления как самостоятельная функция общественного труда, направленное на согласование совместной деятельности работающих людей в двух формах: в разделенных по времени процессах труда оно обеспечивает единство цели по продукту; в неразделенных по времени процессах труда оно обеспечивает единство по процессу производственной деятельности. По мнению авторов, при характеристике понятия «функция управления» наиболее часто указываются такие ее признаки как объективность, составная часть управленческой деятельности, обособленность, самостоятельность и т.п. При использовании данного понятия необходимо различать сущность и содержание управления. Сущность управления не зависит от какой бы то ни было его формы (отраслевое, управление предприятием, цехом), т.е. управление по составу функций представляет собой универсальное общественное явление. Но вместе с тем управление всегда конкретно. Это

определяется объектом управления, в зависимости от которого его функции наполняются определенным содержанием [7].

В данном случае следует учитывать, что с момента своего возникновения, управление имело двойную направленность: с одной стороны, «обслуживание» производственного процесса, а, с другой – «обслуживание» собственности. Именно таким образом в настоящее время развились оба основных направления в данной области – управление производством и управление собственностью. Каждое из этих направлений, в свою очередь, разделяется на ряд основных видов деятельности. Так, в управлении функционированием производства выделяются работы по технической подготовке производства, материально – техническому снабжению, обслуживанию производственного процесса, оперативному регулированию производства; в области управления собственностью – планирование, учет, контроль и т.п. Вследствие этого владелец предприятия вынужден передать свои функции управления как в управлении производством, так и в управлении собственностью.

Таким образом, разделение труда на машинной стадии развития общественного производства привело к окончательному разделению физического и умственного труда внутри предприятия. При этом сама деятельность по управлению начинает подвергаться влиянию иерархического построения предприятий, появляются уровни подчинения внутри самой управляющей деятельности. Все это, в конечном счете, обуславливает необходимость специфического обособления функции управления и выделения особого слоя наемных работников – специалистов, занимающихся реализацией этой функции. С появлением же информационного общества изменилось не только содержание трудовой деятельности специалистов, но и характер самих отношений управления, что привело к дальнейшему обособлению функции управления, появлению разделения самого управленческого труда на «информатизационный» и традиционный, возникновению таких направлений деятельности как цифровая экономика, виртуальные рынки, электронная коммерция и т.п. Возникла, в свою очередь, потребность в специалистах, обладающими подобными навыками в данных областях, что еще больше ускоряет процессы разделения и специализации управленческого труда.

В целом, можно выделить следующие этапы эволюции категории служащих:

- этап появления и формирования самостоятельной категории служащих на предприятиях. По мнению ряда исследователей, особенность данной категории работников заключена в том, что воздействие служащих на продукт совокупного труда осуществляется путем использования информации, характеризующей состояние производственного процесса на управляемом или обслуживаемом ими объекте в данный момент, и ее преобразования в соответствующие решения (как в документальной форме — чертежи, технологические карты, планы, распоряжения и пр., так и в устной для изменения состояния этого объекта в направлении достижения поставленных перед ним целей и задач). Поэтому главной особенностью труда служащих является информационный характер непосредственного предмета и продукта их труда, обусловленный принципиальным отличием трудового процесса по его содержанию и результатам [8]. Следовательно, служащие выступают универсальными исполнителями, а управление еще не выделилось в самостоятельную область приложения труда специальной категории работников. Численно незначительная категория служащих «погружена» в непосредственную деятельность по созданию конечного продукта. Труд служащих не дифференцирован и проблема рационализации их труда, соответственно, пока не появилась.

- этап дифференциации функций управления, реализуемых служащими. Крупное машинное производство существенно изменило содержание труда служащих, их роль в общественном производстве. Первым результатом было создание двух уровней работы – собственно управления и исполнения. Исполнительская управленческая деятельность характеризуется однородными, простыми операциями и именно здесь впервые была введена механизация управленческого труда. Исторически

действуют две тенденции: иерархическая и функциональная дифференциация. Первая ведет к отделению служащих от руководящих функций. Произошло отделение не только исполнения, но и инженерного труда от руководства. Вторая тенденция состоит в усложнении иерархии в материальном производстве. Происходит численное увеличение, а затем и дифференциация служащих. Для этого этапа характерным является процесс профессионализации управления. Деятельность по управлению отделилась от собственно процесса изготовления продукта предприятия и становится областью приложения труда специальной категории работников.

- этап организационного закрепления специализации труда служащих. Основным результатом этого этапа явилось то, что под влиянием научно – технического прогресса, захватывающего и деятельность по управлению, произошло окончательное оформление трех основных типов служащих, т.е. произошло внутреннее расчленение единой категории служащих, в результате чего выделились: работники, выполняющие общие функции управления производством в целом или отдельными его звеньями; работники, занятые выполнением специализированных работ по управлению; работники, занятые техническим и организационным обслуживанием самого процесса управления.

Таким образом, появление категории служащих является необходимым и закономерным этапом в развитии общественного производства. Параллельно с процессом становления служащих в качестве самостоятельной категории шел процесс качественного изменения реализуемой ими деятельности в направлении ее дифференциации – происходило постепенное выделение и оформление отдельных сторон управленческой деятельности. Продолжался не только количественный рост этой категории работников, но и происходили серьезные качественные изменения, связанные с организационным закреплением специализации управленческого труда и его рационализацией. В данном случае следует учитывать, что к моменту формирования категории служащих уже был накоплен значительный опыт рационализации труда у рабочих. Поэтому первоначально эти существующие методы были перенесены и на труд служащих, что, в частности, проявлялось в совершенствовании разделения труда в сфере управления, что на практике означало расчленение процесса управления на множество частных процессов с последующим их обособлением в самостоятельные виды работ, формирование профессий и квалификаций вследствие углубления такой специализации, образование специальных подразделений, выполняющих однородные управленческие работы.

Развитие этого направления рационализации труда в сфере управления предприятий шло в направлении дальнейшей специализации структурных подразделений, формулирования общих принципов управления, перехода от функциональной системы к линейно-штабной, разработки типовых структур управления и т.д. Как правило, в этом направлении ограничивались общими проблемами управления, а применительно к труду служащих эти разработки носили характер общесистемных ограничений, в основном структурных.

Прямое воздействие на труд служащих оказывает другое направление – информатизация труда на основе компьютерных технологий. Она оказывает двоякое воздействие: во-первых, позволяет более качественно решать вопросы планирования, подготовки, организации производства и т.д.; во-вторых, внедрение информационных технологий в сферу управления непосредственно влияет на содержание труда служащих. Применение информационных технологий приводит к появлению трех новых групп работников: специалистов, занятых разработкой и сопровождением программного обеспечения (программисты, тестировщики и т.п.), специалистов в области ремонта и технического сопровождения программного оборудования (техники по эксплуатации серверного и пользовательского оборудования) и работников, занятых подготовкой информационных систем и сопровождением их конфигурации (системные администраторы, системные техники и т.п.). Работники всех трех групп во многом

близки к инженерно – техническим работникам, хотя и являются относительно новой группой служащих.

Применение информационных технологий приводит не только к появлению новых профессиональных групп служащих, но и оказывает существенное влияние на общий состав служащих. Этой интереснейшей проблеме посвящается ряд теоретических работ [9,10], из которых можно сделать вывод о том, что обработка информации с использованием персональных компьютеров заменяет, прежде всего, простые, повторяющиеся операции, что приводит к вытеснению служащих, выполняющих операции вручную или с помощью механической техники. Однако, применение компьютеров не обязательно приводит к сокращению численности служащих, а часто даже увеличивает ее. Это связано с тем, что число заменяемых служащих меньше, нежели обслуживающий их персонал. Существует, однако, и другая тенденция, противодействующая росту числа «информационных» специалистов – разработка стандартных программ.

Использование информационных технологий ведет к реорганизации всей системы обработки информации. Организация труда части служащих делается более жесткой и стандартизированной, что сопровождается более развитым структурированием труда. Использование информационных технологий либо почти меняет содержание труда работников, либо ведет к повышению производительности их труда. Так, целые области специальной деятельности перешли на автоматизацию своих процессов с новой организацией труда работников, ее реализующих – бухгалтерский учет, организация заработной платы, кадровый менеджмент [11]. Внедрение информационных технологий в области вычислительных операций освобождает специалистов от выполнения механической работы.

Таким образом, если совершенствование разделения труда порождает новые категории служащих без изменения труда этой категории работников в целом, то «информатизация» труда служащих помимо аналогичного действия, приводит к изменению труда служащих в целом. В итоге в настоящее время можно констатировать окончательное оформление указанных трех типов служащих – руководителей, специалистов и технических исполнителей.

Основанием для выделения данных типов служащих является форма реализуемой ими деятельности. Обоснованием такого деления с точки зрения содержания труда является то, что труд служащих исходно неоднороден по своему составу. Однако, можно выделить два типа деятельности, характерные только для этой категории работников и составляющие содержание их труда – организационная и управленческая деятельность.

Суть любой организационной деятельности заключается в выработке комплекса норм для организуемой деятельности и контроля за их соблюдением. Суть управленческой деятельности состоит в реализации выработанных норм. Однако в реальной деятельности не существует служащих, реализующих в чистом виде тот или иной тип деятельности. Труд любого служащего включает в себя обе эти составляющие. Соотношение организационной и управленческой деятельности дает основные типы деятельности служащих с точки зрения содержания их труда:

- с преобладанием организационной деятельности;
- с преобладанием управленческой деятельности

Это соотношение зависит от того места, которое занимает конкретная должностная позиция в иерархической структуре предприятия: реализацией преимущественно организационной деятельности на предприятии занимаются руководители, управленческой деятельности – технические исполнители; специалисты занимают маргинальную позицию – в их деятельности в достаточной степени присутствуют оба типа.

Это означает, что с увеличением уровня иерархии доля организационной деятельности возрастает, а доля управленческой деятельности падает. Отсюда,

указанные выше три категории служащих дают типологию служащих, основанную на степени проявления в их труде того или иного типа деятельности.

Таким образом, появление служащих явилось закономерным результатом развития общественного производства. Специфика труда служащих, заключающаяся как в их опосредованном влиянии на непосредственные результаты деятельности предприятий, так и в том, что предметом и результатом их деятельности является информация, требует соответствующих, отличных от других категорий работников, способов организации их труда.

1. Одегов Ю.Г., Малинин С.В. Нормирование труда в условиях освоения новых видов работ и операций (методический аспект) [Текст] // Нормирование и оплата труда в промышленности. 2017. № 8. С. 11 – 18.
2. Одегов Ю.Г., Малинин С.В. Хронометраж и фотография рабочего времени: теория, методика и практика [Текст] // Нормирование и оплата труда в промышленности. 2017. № 7. С. 14 – 37.
3. Слезингер Г.Э. Труд в условиях рыночной экономики [Текст]. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 396с.
4. Давыдовский Ф.Н., Величко Е.А. Совершенствование организации труда сотрудников конструкторского бюро на основе профессиональных стандартов деятельности [Текст] // Фундаментальные исследования. 2017. № 8-1. С. 153-158.
5. Гейц, И.В. Нормирование труда и регламентация рабочего времени [Текст]. - М.: ДиС, 2015. - 352 с.
6. Вяткина Н.В. Профессия «менеджер»: ретроспективный анализ социологического подхода [Текст] // Вестник ПНИПУ. Социально – экономические науки. 2015. № 2. С. 32 -37.
7. Давыдовский Ф.Н. Классификация видов деятельности служащих как сред-ство исследования содержания их труда [Текст] // Экономика и экологический менеджмент. 2011. № 2. С. 57-70.
8. Перервы П.Г., Погорелов Н.И., Дюжев В.Г. Экономика и организация труда. [Электронный ресурс] URL: http://economylit.online/predprinimatelstvo-biznes_728/sostav-slujaschih-soderjanie-26030.html (Дата обращения 05.01.18)
9. Информационная экономика: теория, практика, модели: монография / Апатова Н.В., Акинина Л.Н., Бакуменко М.А., Бойченко О.В. и др.; под ред. Н.В. Апатовой. [Текст] – Симферополь: ИП Бровко А.А., 2016. – 428 с.
10. Волкова В.Н. Теория информационных процессов и систем [Текст] - М.: Юрайт, 2016. - 504 с.
11. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Текст] - М.: Академия, 2013. - 384 с.

Иванова Е.А.

Наиболее важные критерии при выборе интернет-магазина

*Национальный исследовательский Томский государственный университет
(Россия, Томск)*

doi:10.18411/spc-8-03-2018-20

idsp: 000001:spc-8-03-2018-20

Abstract

New trends create the type of consumer and accordingly cause the need for other goods and services, defining new organizational strategies. The study of social factors must be carried out in order to develop an effective system for promoting the online store. Marketing begins with the fact that specialists determine the needs of people, and whether the company will be able to satisfy them. Thus, it is necessary to maintain regular contact with the consumer. This work is relevant because online stores are becoming more popular.

Keywords: marketing, strategic marketing, marketing research, on-line surveys, focus-groups, market orientation.

В настоящее время повышается грамотность интернет-покупок, потенциальный клиент более тщательно подходит к вопросу покупки. Он сравнивает и выбирает для себя самый оптимальный вариант. Таким образом, за один клик можно потерять клиента. Для удержания и привлечения потребителей к интернет-магазину необходимо детально прорабатывать все возражения клиентов, регулярно анализировать конкурентов и непрерывно улучшать качество обслуживания.