DOI <https://doi.org/10.18551/rjoas.2017-02.08>

**ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ВИРТУАЛЬНЫХ ОФИСОВ
В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОМ СЕКТОРЕ ЭКОНОМИКИ РОССИИ**
FEATURES FOR THE DEVELOPMENT OF VIRTUAL OFFICES IN ENTERPRISE SECTOR
OF THE RUSSIAN ECONOMY

Власова М.А.*, доктор экономических наук
Vlasova M.A., Doctor of Economic Sciences

Власов Ю.И., аспирант
Vlasov Y.I., Post-graduate student

Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, Орел, Россия
Orel State University named after I.S. Turgenev, Orel City, Russia

*E-mail: docent-ostu@yandex.ru

АННОТАЦИЯ

В данной статье раскрывается понятие виртуального офиса, его основные преимущества и недостатки, характеризуются особенности развития подобного рода бизнеса в предпринимательском секторе экономики, а также предлагается стратегия развития виртуального офиса с учетом специфики российской действительности. Конкурентная бизнес-среда, имеющая место в современной российской действительности, подталкивает все больше и больше фирм в сфере предпринимательства к созданию офисов, отражающих деловой имидж компании и профессионализм ее сотрудников, а также обеспечению полного спектра технологических решений в установленных деловых сферах. Сочетание данных предпосылок неизбежно повлечет за собой крупные накладные расходы и немалый начальный стартовый взнос для оснащения офиса и удовлетворения технологических нужд.

ABSTRACT

This article reveals the concept of a virtual office, its main advantages and disadvantages, is characterized by the concept of the development strategy of this kind of business in the entrepreneurial sector of the economy, and proposes a development strategy of a virtual office, taking into account the specifics of Russian reality. The competitive business environment, which takes place in the modern Russian reality, is pushing more and more companies in the field of entrepreneurship to create offices, reflecting the company's business image and professionalism of its employees, as well as providing a full range of technological solutions in the established business areas. The combination of these prerequisites will inevitably lead to a large overhead and considerable initial entry fee for the office and meet the technological needs.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Виртуальный офис, малый бизнес, предпринимательство, автоматизация офиса.

KEY WORDS

Virtual office, small business, entrepreneurship, automation of office.

В мировой теории и практике управления определение «виртуальный» стало ключевым. Все чаще говорят о виртуальных продажах, банковских операциях, фондах, фабриках и организациях. В принципе виртуальная инфраструктура обладает теми же возможностями и потенциалом, что и традиционная организация. Но в то же время виртуальная инфраструктура является принципиально новой концепцией организационной структуры для интеграции деятельности конца 20 начала 21 века [1].

Виртуальный офис представляет собой инновационную форму организации труда компании или индивидуального предпринимателя, востребованная в тех сферах деятельности, которые не требуют от сотрудников непрямого постоянного нахождения в одном отдельно взятом реальном офисе [2].

Виртуальный офис позволяет недорого и быстро связываться с клиентами компании в местах их проживания, вне зависимости от того, где расположена штаб-квартира компании. Это благотворно сказывается на ее репутации, тем более, если адреса и номера указывают на расположение офисного помещения в центре города. При этом реальный офис может находиться в гораздо более дешёвом районе, либо вовсе в другой стране.

Успех каждого бизнеса зависит от хорошей координации бизнес-процессов, системы мониторинга работы и общения сотрудников. Такой офис будет обеспечивать все вышеперечисленное, охватывать полный спектр услуг в отношении поддержания связи внутри организации и за ее пределами. Виртуальные офисы обычно используют телефонные услуги VoIP (Voice over IP – система связи, обеспечивающая передачу речевого сигнала по сети Интернет или по другим IP-сетям) вместо традиционной телефонной связи, чтобы избежать платных международных вызовов пропущенных звонков и потерянных контактов, а также сбоев в работе при переходе от одного географического расположения в другое.

Основными преимуществами такой организации ведения бизнеса являются:

- улучшение организации работы персонала;
- возможность подключения любой полезной службы;
- неограниченное количество учетных записей;
- номера для бесплатного общения внутри офиса;
- приемлемые затраты на монтаж;
- создание виртуального офиса в любом месте по желанию предпринимателя;
- управление своим бизнесом и возможность проверить его эффективность с любого компьютера 24/7/365;
- в режиме реального времени доступ к клиентам и информации;
- дешёвые услуги секретаря;
- улучшение репутации компании.

Однако виртуальный офис имеет и свои недостатки. К ним можно отнести то, что зачастую на один и тот же адрес регистрируется несколько компаний, ненадёжные услуги провайдеров в силу недостатка правового регулирования, а также развитие мошенничества в данной сфере [3].

Большинство обязанностей в виртуальном офисе исполняет виртуальный секретарь – это ответственный сотрудник, который действует строго в соответствии с указаниями директора, и согласует с ним по телефону важные моменты, связанные с организационной деятельностью.

Таким образом, руководитель компании может находиться в любой стране и получать исчерпывающие сведения обо всех событиях, представляющих для него важность. Кроме того, во время отсутствия руководителя могут возникнуть нестандартные ситуации, которые требуют немедленного разрешения. Так, например, необходимо быстро отреагировать на срочный запрос налоговой службы или отправить коммерческие предложения по нужным адресам.

Всю текущую работу, которую зачастую выполняет коллектив сотрудников в обычном учреждении, поддерживает виртуальный офис, причем с минимальными затратами и большей эффективностью. Воспользовавшись этой услугой, предприниматель получает доступ к использованию удобных и недорогих сервисов [4].

На сегодняшний день главным отличием российских виртуальных офисов от европейских является предоставление стандартного набора услуг. В отличие от западных, где упор делается на индивидуальный подход к каждому клиенту, на основе которого вырабатывается оптимальный порядок работы виртуального офиса. Например, в Лондоне функционируют бизнес-центры, специфика которых заключается

исключительно в предоставлении услуг виртуальных офисов. В свою очередь, реальные офисы в таких бизнес-центрах не располагаются.

Кроме того, при оказании услуг виртуального офиса западные организации используют комплекс специальных компьютерных программ, которые позволяют произвести оптимизацию технических процессов и повысить качественные характеристики виртуального обслуживания бизнеса. В России данные программы практически не представлены.

В настоящее время существует несколько вариантов виртуального офиса:

1) секретарская служба, которая осуществляет перевод звонков на нужного сотрудника, принятие факсового или электронного предложения, принятие и передача информации, отсеечение лишних звонков;

2) служба приема заказов, которая предоставляет информацию о товаре или услуге, ориентирует клиента по стоимости, принимает заказ, переправляет его ответственному сотруднику и контролирует его исполнение, при необходимости;

3) служба технической поддержки – это служба, которая в случае неполадок в предоставлении услуг компании заказчика фиксирует данную ситуацию, отправляет ответственному штатному сотруднику для принятия мер, либо ситуацию разрешает оператор в соответствии с утвержденным алгоритмом действий;

4) служба по работе с клиентами – это служба на уровне менеджеров пассивных продаж, которая работает по утвержденному с заказчиком алгоритму в соответствии со спецификой продукта заказчика;

5) служба приема заказов по каталогам отвечает на интересующие клиента вопросы, подтверждает наличие на складе товаров, уточняет сроки доставки, принимает заказ и передает его в центральный офис [5].

В зависимости от того, какой тип виртуального офиса выбирает компания, ей необходимо разрабатывать определенную стратегию развития офиса с учетом всей специфики деятельности.

По своей сути стратегия представляет собой комплекс приоритетных задач развития предприятия и перспективных программ действий, в рамках которого планируется достижение конкретной цели. Выработка стратегии позволит компании укрепить свои позиции на рынке, снизить стоимость предоставляемых услуг, а также расширить имеющуюся долю рынка.

В связи с этим необходимо постоянное совершенствование виртуального офиса компании, позволяющее снизить издержки на аренду помещения, оплату труда сотрудникам (за счет небольшого штата), привлечь новых клиентов.

В процессе формирования стратегии развития виртуального офиса необходимо тщательно подойти к вопросу созданию так называемой сети взаимосвязанных отношений. Эти отношения требуют от компании гораздо большей зависимости контактирующих сторон друг от друга, чем при использовании традиционной формы организации и ведения бизнеса, так как они предполагают беспрецедентный уровень доверия. Эти новые отношения между фирмами обязывают организации использовать инновационные практики управления.

Виртуальные команды являются частью структуры виртуальной организации. На практике под виртуальной командой понимают группу людей, которые взаимодействуют посредством взаимозависимых задач, руководствуясь общей целью. Однако, в отличие от обычных команд, виртуальная команда выполняет работу через пространство, время и организационные границы, осуществляя связь посредством интерактивных коммуникационных технологий. В виртуальные команды могут входить работники, руководство, заказчики и поставщики, осуществляющие совместную деятельность для достижения общих целей. Довольно часто эти команды связаны в единой рабочей группе только для выполнения эпизодических задач. Они могут работать совместно над новым проектом, но когда продукт разработан и запущен в производство, проект завершается, а виртуальная команда распускается.

Зарубежный опыт функционирования виртуальных офисов, который может быть применен к российской действительности, предполагает обязательное соответствие

трем основным критериям для формирования успешной виртуальной команды. Одним из них является выбор членов команды с необходимыми навыками и знаниями для решения поставленных задач; второй – четкая постановка цели, что позволит эффективно управлять группой; и третий – обеспечение эффективных каналов связи, взаимодействий и отношений между членами команды.

Важно то, что члены виртуальной команды обязаны освоить новый набор навыков. В их число входит:

- умение эффективно взаимодействовать друг с другом, несмотря на редкое или полное отсутствие очного контакта;
- способность быстро и эффективно адаптироваться в новой команде;
- умение эффективно справляться с разнообразием требуемых компьютерных технологий;
- межкультурные навыки, чтобы эффективно работать в многонациональной организации.

Для развития любого виртуального офиса, применительно к российской действительности, необходимо совершенствование программного обеспечения с целью более быстрого и эффективного осуществления основной деятельности компании, а также более качественного взаимодействия с клиентами.

Внедрение и развитие виртуального офиса в компании позволяет:

- способствовать децентрализации деловых операций и приблизить исполнителей к клиентам;
- сокращать штат предприятия и уменьшать стоимость недвижимости;
- выполнять сотрудникам свои обязанности в любое время суток.

В последнее время большое значения приобретает модель виртуального офиса, получившая название «малый офис» или «домашний офис». Тенденция развития этой модели виртуального офиса стимулируется различными факторами, а именно: факторы демографического характера, отражающимися на структуре трудовых ресурсов, появление новых технологий. В результате быстро расширяется категория сотрудников, которые работают на дому.

Кроме того, децентрализация, возникающая с внедрением виртуального офиса, позволяет уменьшить накладные расходы и потенциально обеспечивает более высокую производительность, особенно в больших городах, где непродуктивное время на перемещение от дома до рабочего места и обратно достигает до двух часов в день.

В связи с этим данную модель виртуального офиса можно использовать с целью его развития и совершенствования деятельности. Кроме того, для ускорения деятельности в виртуальном офисе можно произвести его полную автоматизацию, типовая система которой офиса включает в себя до 16 рабочих мест сотрудников фирмы и простейшую систему обеспечения безопасности.

Система строится на базе цифро-аналоговой офисной АТС и вычислительной сети Ethernet. Рабочие места объединяются в рабочую группу в составе одноранговой сети (без использования выделенного сервера).

Данная структура позволяет максимально упростить администрирование и функционирование группы в случае отсутствия в штате системного программиста. Информационная безопасность обеспечивается на уровне стандартных средств операционных систем. Внешняя связь организуется на базе стандартных телефонных каналов общего пользования.

Как правило применяется одиночная видеокамера наружного наблюдения, совмещенная с домофоном и устройством дистанционной блокировки входных дверей. Имеется возможность автоматического распознавания факсимильных сигналов, что позволяет сэкономить одну внешнюю (соединительную) линию АТС. Установка приложений и разработка баз данных производится под конкретные пожелания клиента [5].

На рисунке 1 представлена данная типовая структура системы автоматизации малого офиса.

Рисунок 1 - Типовая структура системы автоматизации малого офиса

Данная модель позволяет не только снизить расходы на оплату труда сотрудникам, но и увеличить производительность труда за счет практически полной автоматизации рабочего процесса.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод, что виртуальный офис, являясь инновационной формой организации труда в предпринимательском секторе экономики России, позволяет компании снизить свои расходы на оплату труда, аренду помещения. Однако, как форма бизнеса, он нуждается в постоянном совершенствовании. Для этого требуется периодическое обновление программного обеспечения, при необходимости преобразование виртуального офиса в малый офис с учетом его автоматизации, которая позволит увеличить производительность труда работников.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Основные принципы организации виртуального офиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа // <http://lib.sale/управление-proektami-knigi/osnovnyie-printsiipyi-organizatsii-virtualnogo-27846.html>
2. Виртуальный офис или аренда офисного помещения? [Электронный ресурс]. - Режим доступа // <http://www.arendamesta.ru/statji/virtualnyj-ofis.html>
3. Плюсы и минусы виртуального офиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа // <http://www.upsale.ru/articles/plusi-i-minusi-virtualnogo-ofisa.html>
4. Виртуальный офис - новый подход к организации бизнеса [Электронный ресурс]. - Режим доступа // http://www.matrixoffice.ru/services/virtual_office/
5. Полянин А.В., Базарнова О.А. Анализ и планирование хозяйственной деятельности: Учебное пособие -Орел: Изд-во ОФ РАНХиГС, 2015.
6. Полянин А.В., Базарнова О.А. Экономика организаций (предприятий): учебно-методическое пособие-Орел: Изд-во ОФ РАНХиГС, 2015.
7. Рудакова О.В., Полянин А.В., Кузнецова Л.М. Основные проблемы инвестиционной привлекательности России //Среднерусский вестник общественных наук. 2016. Т. 11. №2. С. 152-162.
8. Типовые решения. Малый офис [Электронный ресурс]. - Режим доступа // http://www.formoza.ru/products/service/system_integration/solutions/small_office/

9. Dokukina I. A. Management of technological innovation processes in an organization on the basis of cost approach//I. A. Dokukina//Вестник Орловского государственного аграрного университета. -2014.-Т. 46.-№1.-С. 65-70.
10. Golovina T.A., Polyanin A.V., Kokorev K.V. The development of innovative management on the principles of business partnership//Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences. 2016. Т. 56. №8. С. 163-170.
11. Moiseev V.V., Ogneva V.V., Polyanin A.V. Government policy of import substitution as a factor of Russian economy development // Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences. 2016. Т. 58. №10. С. 36-44.
12. Polyanin A.V., Dokukina I.A. Implementation of strategic management in agricultural organizations: problems and prospects//Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences. -2016. -Т. 55. -№7. -С. 54-61.
13. Polyanin A.V., Popova O.V., Dokukina I.A. The use of criterion-oriented approach for evaluation of economic efficiency of agricultural organization's business activity//Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences. -2016. -Т. 56. -№8.-С. 145-151
14. Polyanin A.V. Conceptual and strategic aspects of economic growth and development of the regions //Economics. 2011. №74. С. 134.
15. Polyanin A.V. Methods of investments in innovation activities abroad // Innovations. 2008. №3. С. 97.
16. Suchkova E.E., Polyanin A.V. Management of motivational mechanism in the organization //Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences. 2016. Т. 57. №9. С. 67-74.