семена системности

принципы управления человеческими ресурсами в сфере услуг в условиях инновационного развития

Аннотация

Выделены факторы, влияющие на инновационное развитие сферы услуг, и сформулированы принципы успешной деятельности сервисных организаций. Определено содержание стратегического развития человеческих ресурсов и обоснованы специфические принципы управления ими в инновационных условиях.

Ключевые слова: человеческие ресурсы, сфера услуг, принципы управления, инновационное развитие, экономика знаний, интеллектуальный капитал

Сегодня повсеместно осуществляется переход к стадии общественного развития, где решающее значение в производстве товаров и услуг приобретают интеллектуальные ресурсы и расширяющиеся в связи с этим возможности удовлетворения рыночных и социальных потребностей. Отличительная черта новой экономики заключается в том, что знания становятся непосредственной производительной силой [1]. Однако одних знаний, даже самых новейших, для современного развития будет недостаточно. Многие исследователи считают, что основой нынешней жизнеспособности общества следует признать креативность, которая, есть такое мнение, является отражением креативного мышления и концентрируется на сильном желании индивидов достичь чего-то нового или отличного от всего остального [2]. Очевидно, что инновационное развитие отечественной экономики немыслимо без современных знаний и креативности, причем во всех ее секторах, отраслях и сферах деятельности.

Чем обусловлена успешность?

В условиях становления инновационной модели развития в нашей стране всевозрастающая роль отводится сфере услуг, часть видов деятельности которой имеет прямое отношение к созданию новых секторов национальной экономики, а инно-

Маннапов Раис Габдулхакович
доктор экон. наук, профессор кафедры управления и экономики предпринимательства, Уфимский государственный университет экономики и сервиса
mannapovrais@mail.ru

инновационное развитие сферы услуг сопряжено с влиянием ряда внешних и внутренних факторов

вации в большинстве ее отраслей (отраслевых групп услуг) способствуют расширению инновационной активности практически во всех секторах общественного производства. Все большее значение будет приобретать инновационное развитие сферы услуг в связи со вступлением России в ВТО.

Инновационное развитие сферы услуг сопряжено с влиянием ряда внешних и внутренних факторов. Наиболее существенными среди оных, по оценке автора, являются следующие: изменяющийся спрос потребителей услуг; интенсивность общенациональных инновационных преобразований; эффективность функционирования национальной и региональных инновационных систем; специфика конкретных видов деятельности и оказываемых услуг, обусловленная самой их «природой»; уровень развития тех или иных отраслевых групп услуг; особенности интеграции, концентрации и комбинирования различных видов услуг по регионам, отраслевым группам, конкретным компаниям; финансовые возможности предприятий; наличие инновационного потенциала различных компаний; профессиональный уровень руководителей предприятий; степень компетенций работников.

Исходя из учета названных факторов, с учетом [3] и на основе собственного многолетнего опыта научных исследований автором сформулированы следующие *принципы организации успешной деятельности предприятий сферы услуг в условиях инновационного развития*:

1) всесторонний учет многих разнообразных факторов внешней среды;

2) оперативное и гибкое реагирование на возрастающий спрос потребителей, тотальное повышение качества услуг;

3) соответствие организационной структуры управления, организации труда и сервисных процессов специфике отраслевых видов услуг, особенностям их комбинирования, диверсификации, комплексности предоставления клиентам;

4) внутренняя согласованность взаимосвязей, функций и задач всех структурных элементов организации;

5) сбалансированность различных видов ресурсов (материальных, имущественных, финансовых, технических, информационных, человеческих и др.);

Креативная экономика

6) гармоничная совместимость стратегии развития с организационной культурой и профессиональным уровнем управляющих;
7) открытость для различных видов знаний, научно-технических и организационно-управленческих нововведений;
8) поддержка и стимулирование творческой деятельности и инициатив сотрудников;
9) приоритетность стратегического развития человеческих ресурсов.
Следование этим принципам позволит системно формировать инновационную активность в различных сервисных организациях.

В творчестве зарождается прорыв

В сфере услуг сегодня наблюдается нарастание инновационных подвижек, связанных с техническими, технологическими и сервисными усовершенствованиями. Между тем инновационный характер изменений в сфере услуг, как и в других секторах экономики, должен проявляться не только по отношению к факторам производства или продукции (товарам, услугам), «но и в отношении организации деятельности людей, принимающих участие в процессе производства» [4]. Это чрезвычайно важно для успешного инновационного развития.
На нынешнем этапе формирования инновационного развития ключевое значение имеет существенное увеличение в организациях сферы услуг объемов новых знаний в различных областях (экономики, социологии, психологии, информатизации, управления и др.), повышение компетенций работников на всех уровнях, раскрытие их интеллектуального потенциала. Можно утверждать, что фундаментальной базой инновационного прорыва сферы услуг способны служить творчество, креативное мышление, развитие креативных способностей сотрудников, системная креативная деятельность. А это в свою очередь требует квалифицированного управления стратегическим развитием человеческих ресурсов.
Авторские обследования значительного числа сервисных организаций в Республике Башкортостан, причем различных видов деятельности и разных размеров, показали, что на большей их части доминирует концепция «Управление персоналом» и лишь

ключевое значение имеет существенное увеличение в организациях сферы услуг объемов новых знаний в различных областях

профессиональные способности, ориентации, намерения, компетенции, нацеленность и степень участия первого руководителя предопределяют возможность и эффективность преобразований в управлении людьми

в отдельных крупных компаниях появились подвижки к переходу к новой идеологии «Управление человеческими ресурсами». В ходе обследований выявлено, что та или иная степень готовности организаций сферы услуг к практическому формированию и использованию системы управления человеческими ресурсами связана с наличием и воздействием ряда факторов, в числе которых:

- специфика конкретных видов деятельности и услуг;
- размеры предприятий и масштабы их функционирования;
- территориальная рассредоточенность подразделений предприятий;
- численность и профессионально-квалификационный состав работников по структурным единицам;
- организационно-технический уровень предприятия;
- организационная культура;
- социально-психологический климат;
- профессиональный уровень высших управляющих и руководителей подразделений.

Системность действий повышает эффективность

Формирование и внедрение системы управления человеческими ресурсами в сервисных компаниях зависит, несомненно, в первую очередь от управляющих высшего уровня. Профессиональные способности, ориентации, намерения, компетенции, нацеленность и степень участия первого руководителя предопределяют возможность и эффективность преобразований в управлении людьми в конкретной организации. Поэтому возглавить всю деятельность по освоению и внедрению новой системы управления работниками в сервисных организациях должны их первые руководители.

Содержательное инновационное развитие организаций сферы услуг возможно только посредством стратегического развития человеческих ресурсов с формированием целостной системы, включающей следующие взаимосвязанные составляющие: отлаженное управление знаниями; системное непрерывное обучение всех категорий работников во всех структурных подразделениях; формирование особой инновационной культуры; партнерское взаи-

модействие руководителей и рядовых сотрудников; планомерное и обоснованное профессиональное продвижение сотрудников; применение эффективных методов материального и нематериального стимулирования работников [5].

Особое место в системе стратегического развития человеческих ресурсов в сервисных организациях должно занимать обеспечение непрерывного инновационного обучения. Сегодня серьезнейшее беспокойство вызывает ненадлежащее качество образования на всех ступенях среднего, высшего и послевузовского профессионального образования, не изобилующего инновационной подготовкой выпускников. Согласно международным рейтингам, российские вузы практически не попадают в первую сотню мировых лидеров [5]. В последние годы почти все выпускники отечественной системы образования для работы в реальной обстановке нуждаются в переподготовке, переобучении. К тому же ускорение научно-технического прогресса, изменяющиеся условия хозяйствования, усиливающаяся конкуренция и инновационные устремления требуют адекватных восприятий, реакций, действий различных категорий работников сервисных организаций, к которым персонал не всегда готов.

Поэтому стратегическое развитие человеческих ресурсов в организациях сферы услуг предполагает, прежде всего, создание в контексте их общих стратегий целостной системы целенаправленного, непрерывного и заинтересованного обучения (переобучения, переподготовки, повышения квалификации) всех сотрудников, которая с учетом инновационных требований способна обеспечить повышение уровня их знаний, умений, компетенций, приверженности, лояльности, должностного роста и удовлетворенности трудовой деятельностью.

В соответствии с вышеизложенным ниже представлены специфические принципы управления человеческими ресурсами в организациях сферы услуг в условиях инновационного развития:

1) соответствие стратегии управления человеческими ресурсами общей стратегии инновационного развития организации;

2) сбалансированность интересов, полномочий, ответственности сотрудников различных подразде-

в последние годы почти все выпускники отечественной системы образования для работы в реальной обстановке нуждаются переподготовке, переобучении

степень реализации данных принципов в значительной мере будет зависеть от профессионального уровня высшего руководства конкретной организации

лений и руководства организации, глубокая вовлеченность сотрудников в жизнедеятельность организации и командную работу;
3) оптимизация сочетания централизации и децентрализации функций управления сотрудниками в соответствии с особенностями сервисных процессов и территориальной производственно-хозяйственной структуры;
4) приоритетность постоянного развития компетенций сотрудников различными способами (в том числе посредством обучения, совмещения функций, стажировок, бенчмаркинга, участия в конкурсах, конференциях, экспертных работах и т.п.);
5) непрерывность овладения всеми сотрудниками новыми знаниями на основе постоянного инновационного образовательного процесса в организации;
6) открытость для организационно-управленческих нововведений, освоения передовых методов мотивации и стимулирования с учетом отечественной и зарубежной практики;
7) системность действий по активизации творчества, динамических способностей, креативности, инновационности;
8) целевая ориентация всех сотрудников на улучшение результатов деятельности и конечных показателей развития организации;
9) ситуационное использование методов управления человеческими ресурсами в соответствии с изменяющимися условиями внутренней и внешней среды.

Вывод

Практическое использование указанных принципов позволит создать интегрированное взаимодействие основных компонентов системы управления в организации сферы услуг и обеспечить стратегическое развитие человеческих ресурсов. Однако следует понимать, что степень реализации данных принципов в значительной мере будет зависеть от профессионального уровня высшего руководства конкретной организации.

Литература

1. Мильнер Б. Управление интеллектуальными ресурсами [Текст] // Вопросы экономики, 2008, № 7.

2. Роу Алан Дж. Креативное мышление [Текст]. – М.: НТ Пресс, 2007.
3. Старкова Е.Ю. Механизм формирования мотивационного потенциала как фактор эффективного управления человеческими ресурсами [Текст] // Креативная экономика, 2011, № 11.
4. Экономика инноваций: Учебник [Текст] / Под ред. проф. В. Я. Горфинкеля. – М.: Вузовский учебник, 2011.
5. Маннапов Р.Г., Берешева Л.А. Управление человеческими ресурсами в организациях сферы услуг: научные основы формирования и развития [Текст] – М.: МАКС-Пресс, 2011.
6. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года [Текст]. – М.: 2011.

КЭ

Rais G. Mannapov
PhD. in economics, professor of the academic department of management and business economics,
Ufa State Academy of Economics and Service

Principles of human resources' management in the service sector in the situation of innovative development

Abstract

The factors influencing the innovative development of the service sector are singled out, and the principles of successful activity of service organizations are determined. Content of strategic development of human resources is defined and specific principles of management in the situation of innovative development are substantiated.

Keywords: human resources, service sector, principles of management, innovative development, knowledge economy, intellectual capital