

УДК 330,1:334

Ярмак О.В.*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економічної теорії та міжнародної економіки
Харківського інституту фінансів**Українського державного університету фінансів та міжнародної торгівлі*

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСОБЛИВОСТІ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ СЕКТОРА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Розкрито особливості головних типів організацій, що надають інтелектуальні послуги: державних некомерційних, приватних комерційних, приватних некомерційних організацій. Обґрунтовано головні організаційні принципи діяльності суб'єктів господарювання сектора інтелектуальних послуг: культура інтелектуальної організації, що навчається, управління знаннями, внутрішні і зовнішні мережі. Розкрито роль адаптивних структур управління у забезпеченні ефективності інтелектуальних послуг.

Ключові слова: інтелектуальні послуги, державні некомерційні, приватні комерційні, приватні некомерційні організації, культура організації, що навчається, управління знаннями, мережі, адаптивні системи управління.

Ярмак О.В. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСОБЕННОСТИ СУБЪЕКТОВ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ СЕКТОРА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ

Раскрыты особенности основных типов организаций, предоставляющих интеллектуальные услуги: государственных некоммерческих, частных коммерческих, частных некоммерческих организаций. Обоснованы основные организационные принципы деятельности субъектов хозяйствования сектора интеллектуальных услуг: культура интеллектуальной обучающейся организации, управление знаниями, внутренние и внешние сети. Раскрыта роль адаптивных структур управления в обеспечении эффективности интеллектуальных услуг.

Ключевые слова: интеллектуальные услуги, государственные некоммерческие, частные коммерческие, частные некоммерческие организации, культура интеллектуальной обучающейся организации, управление знаниями, адаптивные системы управления.

Yarmak O.V. ORGANIZATIONAL PECULIARITIES OF BUSINESS ENTITIES IN THE INTELLECTUAL SERVICE SECTOR

Peculiarities of the main types of organizations, which provide intellectual services (i.e. state non-commercial, private commercial, and non-commercial organizations) have been considered. The major organizational principles of a business entity activity in the intellectual service sector (i.e. culture of a studying intellectual organization, knowledge management, and internal and external networks) have been substantiated. A role of adaptive management structures in guaranteeing efficient intellectual services has been considered.

Keywords: intellectual services, state non-commercial, private commercial, private non-commercial organizations, culture of a studying organizational, knowledge management, networks, adaptive management systems.

Постановка проблеми. Розкриття організаційних засад надання інтелектуальних послуг є важливим напрямом їх комплексного аналізу як економічної категорії, сприяє поглибленню теоретичних уявлень про форми і принципи організації інтелектуальної діяльності у сфері освіти, охорони здоров'я, консалтингу, науково-технічного обслуговування в умовах економіки знань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сектор інтелектуальних послуг є міждисциплінарним об'єктом вивчення. Види інтелектуальних послуг, принципи управління їх наданням досліджують фахівці з теорії та менеджменту послуг К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик [1], Т. Бурменко, Н. Даниленко, А. Туренко [2]. На базі методології економічної теорії Г. Гавриш аналізує механізм ринку інтелектуальних послуг [3], Ю. Забродин – засади підприємницької діяльності в сфері інтелектуальних послуг [4], О. Марченко – економічну природу та функції консалтингу [5], І. Шовкун – зміст і критерії високотехнологічних послуг [6]. Але проблеми ефективної організації інтелектуальних послуг не отримали ще належного теоретичного обґрунтування.

Постановка завдання. Метою статті є розкриття головних організаційних принципів і форм діяльності суб'єктів господарювання з надання інтелектуальних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Інтелектуальним послугам, сукупність яких є сектором сфери послуг економіки знань, що формується, притаманні такі специфічні функції: капіталоутворення – інтелектуальні послуги є інституціональними

джерелами нагромадження людського капіталу індивідуума і інтелектуального капіталу фірми, людського і інтелектуального потенціалів суспільства; ресурсозабезпечення – надання інтелектуальних послуг спрямовано на забезпечення їх споживачів необхідними інтелектуальними ресурсами; ретрансляція – інтелектуальні послуги є спеціальним каналом передачі професійних знань і інформації.

Інтелектуальні послуги, що є фактором формування і нагромадження людського та інтелектуального капіталів, спрямовано на забезпечення суб'єктів господарювання головними ресурсами соціально-економічного розвитку – професійними знаннями і інформацією.

До загальних сутнісних ознак інтелектуальних послуг належать такі:

– змістом інтелектуальних послуг є спеціальні (професійні) знання, які виступають продуктом осмислення і використання професійної інформації. При цьому важливо підкреслити, що споживачеві інтелектуальних послуг спеціальне знання передається разом з необхідною професійною інформацією. Отже, інтелектуальні послуги належать до знаннємістких (knowledge-intensive) послуг;

– інтелектуальні послуги є наукомісткими та технологічно складними видами послугової діяльності. Це високотехнологічні послуги, виокремлення яких, відповідно до підходу Євростату, базується на критерії наукомісткості [6, с. 51-52];

– інтелектуальним послугам властиві ознаки інноваційних послуг, оскільки їх функцією є забезпечення господарюючих суб'єктів спеціальними зна-

ннями і інформацією, необхідними для здійснення інноваційної діяльності;

– надання інтелектуальних послуг має суб'єкт-суб'єктний характер. Це інтелектуальні комунікації, пов'язані з рухом професійних знань і інформації від джерела до одержувача, що охоплює етапи замовлення і продукування інтелектуальної послуги, передачі знань, інформації і їх засвоєння одержувачем у процесі обслуговування, отримання останнім певних вигід від їх використання.

Економічний зміст інтелектуальних послуг знаходить свій прояв у їх організаційних особливостях, дослідження яких базується на взаємопов'язаних підходах:

– суб'єктний підхід – виявлення головних суб'єктів, які надають інтелектуальні послуги, аналіз їх організаційних особливостей;

– організаційно-структурний підхід – обґрунтування загальних принципів побудови організаційної структури суб'єктів інтелектуальної діяльності, що оптимізують її соціально-економічні результати.

Реалізація зазначених підходів дозволяє виявити загальні і специфічні організаційно-економічні характеристики інтелектуальних послуг, обґрунтувати головні принципи організації інтелектуальної діяльності у сфері послуг.

Спираючись на широко використовувану в сучасних наукових і прикладних дослідженнях трьохсекторну модель сучасної економіки: бізнес (приватний комерційний сектор), уряд (державний сектор) і неприбуткові організації (приватний некомерційний сектор) [7, с. 279], сектор інтелектуальних послуг можна розділити на державний, підприємницький і приватний некомерційний сектори, що представлені такими типами організацій:

1) державні некомерційні організації, засновниками яких виступають центральні і місцеві органи державної влади, основним джерелом фінансових ресурсів є державний і місцевий бюджети, метою – реалізація завдань, поставлених засновниками;

2) приватні комерційні організації – суб'єкти підприємницької діяльності, що надають інтелектуальні послуги з метою отримання прибутку;

3) приватні некомерційні організації, діяльність яких з надання інтелектуальних послуг спрямована на досягнення цілей засновників, не пов'язаних з отриманням прибутку, (добродійність, вирішення завдань громадського об'єднання та ін.).

Важливо підкреслити, що зараз в Україні сектор приватних некомерційних організацій, що надають інтелектуальні послуги, тільки формується. У країнах з розвинутою ринковою економікою він займає значну питому вагу у сфері інтелектуальних послуг, особливо це стосується медичної допомоги, освіти, дослідницьких робіт, соціальних послуг, мистецтва і культури, суспільного розвитку і релігії.

Важливо підкреслити, що, по-перше, усі види інтелектуальних послуг надаються як державними, так і приватними комерційними, і некомерційними організаціями, які діють у сферах освіти, охорони здоров'я, консалтингу, науково-технічного обслуговування. Це державні і приватні школи, вищі навчальні заклади, лікарні, консультаційні і науково-технічні центри та ін. Але, різні види інтелектуальних послуг мають відмінності у співвідношенні послуг, що надаються різними типами організацій. Наприклад, в Україні консалтингові послуги надаються переважно суб'єктами підприємницької діяльності, хоча певні види консультування здійснюють і державні, і приватні некомерційні організації.

По-друге, хоча державні організації (як і приватні некомерційні) можуть надавати платні послуги, вони є суб'єктами некомерційного господарювання. Як зазначено у ст. 52 Господарського кодексу України, некомерційне господарювання – це самостійна систематична господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання, спрямована на досягнення економічних, соціальних і інших результатів без мети отримання прибутку [8]. Особливістю некомерційних організацій є використання прибутку, отримання якого не є їх метою, тільки на власний розвиток і реалізацію поставлених завдань.

По-третє, державні організації, що діють у сфері інтелектуальних послуг, належать до бюджетних організацій. Це юридичні особи публічного права, які є неприбутковими і утримуються за рахунок бюджетних коштів [9, с. 41].

По-четверте, основними регуляторами діяльності суб'єктів, що надають інтелектуальні послуги, є ринок інтелектуальних послуг, спеціальні акти державно-нормативної регламентації діяльності в сферах освіти, охорони здоров'я, консалтингу, науково-технічного обслуговування та ін., закони і підзаконні акти, що регулюють підприємницьку діяльність. Безпосередній вплив на надання інтелектуальних послуг здійснюють також організації саморегулювання, що діють у даній сфері: різні асоціації, об'єднання, спілки медичних працівників, консультантів, працівників освіти, науки та ін.

При цьому залежно від організаційного статусу суб'єкта – державна, приватна комерційна, приватна некомерційна організація – змінюється роль, співвідношення і характер впливу зазначених регуляторів на інтелектуальну діяльність. Так, наприклад, державні організації, що надають послуги освіти, охорони здоров'я, а також ті організації, що здійснюють науково-технічне обслуговування, є об'єктом прямого державного регулювання на основі Законів України «Про освіту», «Про наукову і науково-технічну діяльність» та ін. Консалтингові фірми як приватні комерційні організації у своїй діяльності орієнтуються на кон'юнктуру ринку інтелектуальних послуг і загальні нормативні акти, що регулюють підприємницьку діяльність у цілому, а також на кодекси і стандарти, розроблені і прийняті організаціями саморегулювання у цій сфері.

У-п'ятих, спираючись на класифікацію основних типів організаційних структур: жорстко-ієрархічні (механістичні) і адаптивні (органічні), відповідно до організаційної сфери інтелектуальних послуг можна стверджувати, що:

1) управління державними організаціями, що надають інтелектуальні послуги, спирається переважно на ієрархію – багаторівневу структуру, якій властиві відносини підпорядкування і вертикальної субординації її елементів;

2) приватним некомерційним організаціям, як правило, чітка ієрархія не властива, їх внутрішня структура є більш гнучкою, адаптивною;

3) управління підприємницькими організаціями в сфері інтелектуальних послуг представлено і ієрархічними, і адаптивними структурами.

Необхідно уточнити, що різні організації сфери інтелектуальних послуг характеризуються ознаками і механістичних, і органічних структур, розходження ж полягають у їх співвідношенні і пріоритетності в управлінні інтелектуальною діяльністю.

У-шостих, суб'єктам, що надають інтелектуальні послуги, властиві особливості внутрішньої організації і управління, що обумовлено їх типом – ко-

мерційна або некомерційна організація. Внутрішня структура некомерційних організацій представлена двома системами: управління ресурсами і надання послуг, що суттєво ускладнює управління інтелектуальною діяльністю. «Унікальна особливість некомерційних організацій – те, що вони складаються із двох різних систем: одна система працює з коштами і їх джерелами, а інша займається наданням послуг» [1, с. 558]. Комерційні організації, навпаки, характеризуються не поділом функцій залучення фінансових ресурсів і надання послуг, а їх сполученням. Наприклад, працівник консалтингової фірми, надаючи платні послуги клієнтам, виконує функції обох систем: консулює і залучає фінансові ресурси.

Реалізація організаційно-структурного підходу до аналізу інтелектуальної діяльності у сфері послуг дозволила виявити загальні характеристики і принципи її організації, незалежно від типу суб'єктів і виду інтелектуальних послуг.

На наш погляд, усі зазначені суб'єкти, по-перше, мають ознаки інтелектуальної організації, концепція якої викладена у працях Т. Базана, М. Рубінштейна, М. Румізен, А. Фістенберга, Р. Ханта [10-12] та ін. Інтелектуальна організація продукує знаннємісткі продукти і спирається на інтелектуальний капітал, у складі якого специфічний (професійний) людський капітал її працівників. Навчальні заклади, медичні організації, центри науково-технічного обслуговування, консалтингові фірми, що діють в сфері інтелектуальних послуг – це інтелектуальні організації, які використовують інтелектуальні ресурси, спираються на творчість їх працівників та орієнтовані на продукування, накопичення та використання знань. По-друге, суб'єктам, що надають інтелектуальні послуги, властиві риси організації, що навчається. Це «така організація, що навчається безупинно, причому під навчанням розуміється не просто нагромадження знань, а їх ефективне використання, тобто навчання» [13, с. 227].

Для організацій, що надають інтелектуальні послуги, «навчання» – відмінна ознака і необхідна умова конкурентоспроможності. Тому найважливішим завданням цих організацій є ефективне управління знаннями як фундаментальними ресурсами інтелектуальної послугової діяльності. Як підкреслює М. Маринічева, «управління знаннями – це створення організаційних, технологічних і комунікаційних умов, за яких знання і інформація будуть сприяти рішенню стратегічних і практичних завдань організації» [14, с. 19].

По-третє, інтелектуальна організація, культурою якої є творчість, спирається на «постійно відтворювальні (ever-renewing network) мережі відносин як усередині, так і поза компанією, із клієнтами, постачальниками, конкурентами і учасниками альянсів» [10, с. 69].

Управління інтелектуальною організацією характерно сполучення ієрархії, що спрямовує дії працівників на досягнення її цілей, і мереж (внутрішніх, зовнішніх), що забезпечують реалізацію їх творчого потенціалу. Мережевий принцип управління – найважливіша особливість інтелектуальної організації, що навчається, реалізація якого сприяє оптимізації соціально-економічних результатів інтелектуальної послугової діяльності.

В умовах формування економіки знань найважливішим напрямом організаційного розвитку сфери інтелектуальних послуг є, на наш погляд, нагромадження її суб'єктами зазначених характеристик. Тому при формуванні і удосконаленні їх організа-

ційної структури варто враховувати загальні умови ефективної організації інтелектуальної послугової діяльності:

- розвиток культури інтелектуальної організації, що навчається;
- управління знаннями;
- створення внутрішніх і зовнішніх (міжорганізаційних) мереж.

Мережеві структури, на наш погляд, відповідають природі інтелектуальних послуг, що ретранслюють професійні знання і інформацію, забезпечують ефективну реалізацію їх капіталоутворюючої, ресурсозабезпечуючої, інноваційної ролі в умовах економіки знань. Спираючись на мережевий принцип управління інтелектуальними послугами дозволяє оптимально комбінувати і використовувати ресурси учасників мереж, знижувати трансформаційні і трансакційні витрати, досягати позитивного синергетичного ефекту використання професійних знань і інформації.

Стосовно суб'єктів господарювання сектора інтелектуальних послуг реалізація мережевого принципу управління здійснюється на двох взаємозалежних рівнях:

1) внутрішньоорганізаційному – формування в рамках організації внутрішніх мереж на основі створення робочих і проектних команд;

2) міжорганізаційному – розвиток мережевих взаємозв'язків суб'єктів, що надають аналогічні або різні інтелектуальні послуги, постачальників ресурсів для виробничої і інноваційної діяльності, споживачів інтелектуальних послуг, учасників інноваційного процесу, організацій соціально-культурної сфери, органів державної влади і місцевого самоврядування, громадських об'єднань та ін.

Функціонування внутрішніх (внутрішньоорганізаційних) і зовнішніх (міжорганізаційних) мереж суб'єктів господарювання з надання інтелектуальних послуг є взаємопов'язаним і взаємозалежним: внутрішні мережі забезпечують необхідний рівень ефективності виробників інтелектуальних послуг – лідерів і учасників зовнішніх мереж. У свою чергу, створення міжорганізаційних мереж сприяє збільшенню результативності внутрішніх мереж. Кінцевою метою створення і функціонування внутрішніх і зовнішніх мереж є виробництво якісного, конкурентоспроможного інтелектуального продукту.

Формування внутрішньоорганізаційних мереж у сфері інтелектуальних послуг повинно спиратися на групові (командні) форми організації послугової діяльності, розвиток внутрішньокорпоративних і міжкорпоративних горизонтальних комунікацій, культуру інтелектуальної організації, що навчається, однієї з технологічних складових якої є навчання у команді. Міжорганізаційні мережі суб'єктів, що надають інтелектуальні послуги, виступають організаційною формою їх взаємовідносин з постачальниками ресурсів, насамперед спеціальних знань і інформації, споживачами послуг, організаціями, що надають аналогічні послуги або інші їх види, структурними елементами соціально-культурної сфери та ін. Міжорганізаційним мережам у сфері інтелектуальних послуг, з одного боку, властиві загальні організаційні принципи: єдина мета, незалежні учасники, добровільні зв'язки, можливість наявності декількох лідерів, інтегровані рівні. З іншого боку, вони різняться цілями, завданнями, на розв'язання яких спрямовано їх створення і функціонування, структурою, складом учасників, рівнем і моделями їх взаємодії та ін. Головними видами міжорганізаційних мереж у секторі інтелектуальних послуг є такі: 1) галузеві, структу-

ра яких представлена тільки виробниками інтелектуальних послуг; 2) міжгалузеві – організаційна форма взаємодії виробників інтелектуальних послуг і: а) постачальників ресурсів для їх виробничої і інноваційної діяльності (ресурсні мережі); б) споживачів інтелектуальних послуг (клієнтські мережі); в) суб'єктів інноваційної діяльності, учасників різних стадій інноваційного процесу (інноваційні мережі); 3) регіональні і національні соціальні мережі, що реалізують завдання соціально-економічного і культурного розвитку в регіоні, країні. Включення виробників інтелектуальних послуг у соціальні мережі сприяє реалізації їх ролі як найважливішого фактора людського розвитку.

Висновки з проведеного дослідження. Основними суб'єктами господарювання сектора інтелектуальних послуг є державні, приватні комерційні і приватні некомерційні організації. Зазначеним суб'єктам властиві значні розходження в організації, фінансуванні, цілях і організаційно-економічному механізмі функціонування, управлінні і регулюванні. Але, незважаючи на ці відмінності, їх поєднують: а) результат – інтелектуальна послуга; б) ресурси – професійні знання і інформація; в) характер послугової діяльності – інтелектуальний, інноваційний, творчий. Це дає підставу для висновку про те, що зазначеним суб'єктам властиві загальні організаційно-економічні характеристики, що відображають зміст інтелектуальних послуг як послуг капіталоутворюючих, знаннеорієнтованих, ресурсозабезпечуючих, що ретранслюють професійні знання і інформацію.

Загальними організаційними характеристиками суб'єктів господарювання сектору інтелектуальних послуг є такі: а) культура творчості; б) «навчання» як безперервний процес створення, одержання, передачі, використання і нагромадження знань в організації; в) внутрішні та міжорганізаційні мережеві взаємозв'язки і взаємодія. Формування культури інтелектуальної організації, що навчається, створення ефективної системи управління знаннями спираються на гнучкі, адаптивні (органічні) структури управ-

ління і мережевий принцип організації діяльності з надання інтелектуальних послуг.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Управление и организация в сфере услуг / Кенгиз Хаксевер, Барри Рендер, Роберта С. Рассел, Роберта Г. Мердик ; пер. с англ. Н. Левкина, О. Сергеева ; под ред. В.В. Кулибановой. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.
2. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учеб. пособ. / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко. – М. : КНОРУС, 2007. – 328 с.
3. Гавриш Г. Аналіз ринку інтелектуальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Г.О. Гавриш. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=868>.
4. Забродин Ю.А. Интеллектуальные услуги в бизнесе / Ю.А. Забродин. – М. : Экономика, 2009. – 635 с.
5. Марченко О.С. Консалтингові ресурси національних інноваційних систем. Економіко-теоретичний аналіз : монографія / Марченко О.С. – Харків, Право, 2008. – 280 с.
6. Шовкун І.А. Високотехнологічні послуги у зовнішній торгівлі: світовий досвід та українські реалії / І.А. Шовкун // Економіка України. – 2013. – № 9. – С. 47-72.
7. Корнейчук Б.В. Информационная экономика : [учеб. пособ.] / Борис Васильевич Корнейчук. – СПб. : Питер, 2006. – 400 с.
8. Господарський Кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.
9. Якимчук Н. Визначення бюджетних установ, які набувають статус розпорядника бюджетних коштів // Право України. – 2007. – № 6. – С. 40-45.
10. Рубинштейн М. Ф. Интеллектуальная организация. Привнеси будущее в настоящее и преврати творческие идеи в бизнес-решения / М. Ф. Рубинштейн, А. Р. Фистенберг ; пер. с англ. С.А. Попов. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 192 с.
11. Румизен М.К. Управление знаниями / М.К. Румизен ; пер. с англ. отв. ред. Подщеколдин А.А. – М. : ООО «Изд-во АСТ»; ООО «Изд-во Астрель», 2004. – XXVIII. – 318 с.
12. Хант Р. Как создать Интеллектуальную организацию / Р. Хант, Т. Базан ; пер. с англ. С.А. Попов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 230 с.
13. Дресвянников В.А. Построение системы управления знаниями на предприятии: учебн. пособ. / В.А. Дресвянников. – М. : КНОРУС, 2006. – 344 с.
14. Мариничева М.К. Управление знаниями на 100%. Путеводитель для практиков / М.К. Мариничева. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – 320 с.