

ПОТЕНЦІАЛ “ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ” ЯК НОВІТНЯ ОСНОВА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Всебічно розглянуто поняття “людський капітал”. Представлено новітній погляд на роль потенціалу “людського капіталу” на підприємстві. Запропоновано та проаналізовано новий підхід до застосування потенціалу “людського капіталу” у процесі управління підприємством. Запропоновано новий підхід до управління підприємством на основі створення системи управління накопиченими знаннями.

Ключові слова: “людський капітал”, ресурси, трудовий потенціал, системи управління знаннями.

K. S. DJMANSKA
Khmelnitsky National University

POTENTIAL "HUMAN CAPITAL" AS A NEW FOUNDATION ENTERPRISE MANAGEMENT

Abstract – The article examines such definitions as “human capital” and its role at the enterprise. It was proposed and analyzed new approach towards application of “human capital” potential in managerial process at the enterprise. New approach towards enterprise management on the basis of creation of managerial system of knowledge storage was suggested. Human recourses are the principal existent enterprise recourse, enterprise “living labour”. New approach in enterprise management has become the system of harmonization of staff intellectual potential and business demands in objective, accessible knowledge. Amalgamation of managerial technologies possibilities and human potential should create principally new competitive advantages of enterprise on domestic and world markets.

With purpose of strengthening or keeping already existent strong competitive position progressive enterprise should develop “human capital” potential on the basis of application of knowledge managerial system.

Key words: “human capital”, recourses, labour potential, system of knowledge management.

Постановка проблеми. Людські ресурси є рушієм діяльності будь-якого підприємства, оскільки в світі поки що немає жодного підприємства, що було б повністю автоматизоване і обходилося без використання людської праці. Тому сьогодні в процесі аналізу господарської діяльності підприємства особливого значення набуває питання ефективності використання трудових ресурсів. Достатня забезпеченість підприємств потрібними людськими ресурсами, їхнє раціональне використання, високий рівень продуктивності праці мають велике значення для підвищення ефективності роботи будь-якого підприємства. Об’єктивний аналіз людських ресурсів дозволяє підприємству вчасно отримати інформацію про недоліки у роботі працівників, погіршення продуктивності праці, втрати робочого часу, потім виявити причини цих негативних явищ та здійснити відповідні заходи щодо їх усунення.

Людський ресурс – це одна з груп ресурсів підприємства, що забезпечує роботу виробничих потужностей, техніки і технології, організаційних та управлінських процесів. Саме людські ресурси є основними дієвими ресурсами підприємства, його “живою працею”, яка здійснює вплив засобів праці на предмети праці, в результаті чого відбувається процес виготовлення продукції. Що ж стосується сфери послуг, то засобом праці є сама праця персоналу, тому на підприємствах цієї сфери персонал приймає безпосередню участь у процесі надання послуг у вигляді засобу праці, а не відіграє роль опосередкованого важеля.

Зрозуміло, що на виробничих підприємствах важливу роль відіграє також механізована та комп’ютеризована праця, коли працівник дійсно є посередником між предметом і засобом виготовлення продукції. Однак, при такому рівні оснащення виробництва та способі виготовлення продукції дуже важливим фактором ефективності роботи підприємства є високий рівень кваліфікацій персоналу, і робітників, які керують технічними засобами, і спеціалістами, які ці засоби налагоджують і встановлюють. Тому навіть за умов високого рівня комп’ютеризації парку обладнання, якому, на жаль, не відповідають виробничі потужності досліджуваного підприємства, роль продуктивного важеля виробничого процесу відіграють людські ресурси підприємства.

Сучасний розвиток економічних відносин в умовах глобалізації та всевітньої інтеграції створює певні перепони на шляху розвитку підприємництва як суб’єкту господарювання. Для подолання маси цих проблем будь-яке підприємство нині змушене не лише активізувати весь наявний потенціал, працювати на межі повного завантаження виробничих можливостей та управлінських ініціатив, але й розробляти нові підходи до організації процесу управління підприємством на основі новітніх досягнень психології, менеджменту, маркетингу, фінансів та управління й організації праці з метою забезпечення його конкурентоспроможності та подальшого виживання в умовах “агресивного ринку”. Тому у даній статті представлено нові погляди на процес управління підприємством на основі використання потенціалу “людського капіталу” як основного рушія подальшого економічного прогресу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням особливостей та психології діяльності людини на підприємстві займалися такі відомі вітчизняні та зарубіжні вчені, як Б.М. Генкин, А.М. Колот, О.В. Крушельницька, Є.В. Маслов, Д.П. Мельничук, У. Оучи, А.К. Саакян, Г.В. Щокін та ін. І кожен з авторів підкреслює центральну роль людини у здійсненні виробничих процесів.

Метою статті є пошук шляхів застосування потенціалу “людського капіталу” як новітньої основи управління сучасним підприємством та його знаннями.

Виклад основного матеріалу дослідження. Капітал підприємства являє собою набір його різноманітних ресурсів, а саме: основних фондів, оборотних коштів, інвестиційних та інноваційних ресурсів, а також трудових ресурсів. Однак трудовий ресурс підприємства – це специфічний ресурс, який по-перше, є зв’язуючою ланкою між засобами та предметами праці, адже людина здійснює виробничий процес, а по-друге, є основною аналітичною силою на підприємстві, адже жодна комп’ютерна програма не зможе розробити гнучке і, водночас, зручне для підприємства і лояльне для персоналу управлінське рішення на основі аналізу наявної ситуації. Тому самі трудові ресурси вчені виділяють в окремий “капітал” підприємства і називають “людський капітал”.

Теорія людського капіталу базується на твердженні про те, що “людський капітал”, як і будь-який інший, є результатом інвестування і генерує впродовж певного часу дохід. Формування людського капіталу здійснюється вкладеннями в освіту та підвищенням кваліфікації, що, у свою чергу, забезпечує підвищення продуктивності праці, можливість виконання більш складної роботи, гнучке реагування на зміни обставин завдяки широкому прийняттю оригінальних рішень, мотивації до творчості в роботі, тобто можливості та бажання знаходити більш ефективні варіанти її виконання тощо.

Загалом людські ресурси – це специфічний вид потенціалу підприємства. Специфіка людських ресурсів порівняно з іншими складовими потенціалу полягає в наступному: по-перше, люди не лише створюють, а й споживають матеріальні та духовні цінності; по-друге, багатогранність людського життя не вичерпується лише трудовою діяльністю, а отже, щоб ефективно використовувати людську працю, потрібно завжди враховувати потреби людини як особистості; по-третє, науково-технічний прогрес і гуманізація суспільного життя стрімко збільшують економічну роль знань, моральності, інтелектуального потенціалу та інших особистих якостей працівників, які формуються роками і поколіннями, а розкриваються людиною лише за сприятливих умов.

Тому для керівника будь-якого підприємства важливо розширити обрії погляду на трудовий потенціал і людські ресурси свого підприємства. Сучасний керівник не має обмежуватися лише механічним використанням людини для виконання та реалізації завдань підприємства – він має забезпечувати професійний та інтелектуальний розвиток людини, тим самим забезпечуючи собі підвищення продуктивності її праці, ініціативність, розробку раціоналізаторських пропозицій, “ноу-хау” тощо. І якщо говорити про нові погляди на процес управління підприємством – то з урахуванням сучасних концепцій менеджменту він має проявлятися у процесі управління накопиченою інформацією підприємства, так би мовити його “знаннями”.

Варто зазначити, що на основі системного підходу розроблено концепцію “управління знаннями”, котра інтегрує весь попередній досвід управління підприємством. Новизна концепції “управління знаннями” полягає в принципово новому завданні – накопичувати не тільки розрізнену інформацію, папери, графіки, файли, але і знання, тобто, закономірності і принципи, що дозволяють вирішувати реальні виробничі і бізнес-задачі. При цьому в розрахунок обов’язково беруться і ті знання, які зберігаються в пам’яті фахівця, а не лише на матеріальних носіях [3, с. 40].

На наш погляд, новим підходом в управлінні підприємствами стає гармонізація інтелектуального потенціалу працівників і потреб бізнесу в об’єктивному, доступному і тиражованому знанні. Поєднання можливостей управлінських технологій і людського потенціалу повинно створити головні конкурентні переваги підприємств на вітчизняному та світових ринках. А шляхом до розуміння людиною інтелектуальних технологій є поняття “знання”, тобто всі види інформації, що нагромадилися в процесі роботи, тоді як традиційно під знанням розуміють інформацію, отриману в результаті практичного досвіду або інших джерел. Тому на сучасному етапі розвитку економіки реалізацією новітнього підходу до процесу управління підприємством є розробка системи управління його знаннями.

Серед причин виникнення самої концепції “управління знаннями” підприємства виділимо такі:

- дуже багато часу працівники витрачають на пошук необхідної інформації;
- неоціненний досвід кваліфікованих співробітників використовується тільки ними самими і не передається молодому поколінню;
- під тиском значної кількості документів і різного роду інформації (іноді зовсім непотрібної) “похована” цінна інформація;
- через недостатню інформованість й ігнорування набутого досвіду виникають помилки в прийнятті рішень, в тому числі і управлінських.

В основу створення системи управління знаннями має бути покладено процес її адаптації в умовах різних підприємств. Враховуючи це в організації доцільно створити систему управління знаннями, процес реалізації якої складається з таких кроків: аналіз потреб підприємства та його трудових ресурсів; пошук необхідної інформації щодо способів їх задоволення; структуризація знайденої інформації; проектування і підтримка системи накопичених знань; застосування і поширення знань.

Необхідність прояву сучасних методів управління підприємством саме через систему управління знаннями зумовлена тим, що знання, яке не описане і не тиражується, на жаль, стає застарілим і даремним. Навпаки, знання, яке поширюється, отримується і обмінюється, генерує нове знання. У цьому випадку воно

виступає “живим організмом”, якому характерний процес еволюції через накопичення нового досвіду на шляху до вдосконалення та оновлення. Таким чином, будь-яка система автоматизації охоплює проблеми зберігання корпоративних знань, але тільки система управління знаннями орієнтована на збереження цього найціннішого ресурсу інтелектуального капіталу підприємства, не розчиняючи його в алгоритмах, програмах, документації, технологічних процесах.

Таким чином, ефективне управління знаннями реалізується при збалансованому розвитку підприємства, а основна задача фахівців з управління знаннями в компанії – вибір правильної стратегії його використання. Результатом впровадження системи управління знаннями стане зростання вартості компанії за рахунок створення стійкої конкурентної переваги, побудованої на знаннях. А живими носіями цих знань є спеціалісти з обробки інформації. Ось ці талановиті люди і є джерелом нових ідей у бізнесі. Саме вони допомагають організаціям працювати в нинішніх умовах швидких змін та невизначеності бізнес-середовища, а також генерують і впорядковують нематеріальні активи, за допомогою яких організації формують ринкову вартість. Основою їх діяльності є створення та обмін знаннями та нематеріальними активами шляхом взаємодії з колегами. Більшість з них витрачають нескінченні години на пошук потрібної інформації, навіть якщо вона знаходиться в тій самій організації, та координацію своєї роботи з іншими працівниками.

Тому бачимо, що потенціал “людського капіталу” підприємства складають всі його працівники і кожен окремо зі своїм досвідом роботи, однак організацію реалізації такого потенціалу забезпечують представники певної професійної групи, тобто спеціалісти з обробки інформації. І для впровадження в дію системи управління знаннями керівники підприємств повинні кардинально змінити їх організаційну структуру, їм слід зберегти кращу частину традиційної ієрархії і при цьому визначити високу цінність людей, які генерують ідеї, вводять інновації і співпрацюють з колегами, внаслідок чого через нематеріальні активи (на зразок брендів та мереж) з’являються прибутки і зростає ринкова вартість. Організації можуть досягти цих цілей, змінивши свою вертикальну структуру так, щоб дати різним групам професіоналів можливість зосередитись на чітко визначених задачах: наприклад, лінійним менеджерам – на прибутках, а автономним командам – на довгострокових перспективах розвитку. При цьому слід забезпечити чітку підзвітність. Крім того, організації повинні створити нові, багатопланові мережі та ринки нематеріальних активів, які б полегшили взаємодію серед професіоналів та їх співпрацю, а також пошук необхідної інформації для продукування управлінських рішень.

Отже бачимо, що людський капітал є основною складовою не тільки трудового потенціалу, але й потенціалу управління підприємства, і цей потенціал краще за все розкрити завдяки поширенню системи управління знаннями в межах організації. “Людський капітал” також є основною складовою інтелектуального капіталу підприємства, який складається з формалізованих знань, а також основою “капіталу стосунків”, тобто сукупності напрацьованих зв’язків з усім оточенням організації, в тому числі з її клієнтами і постачальниками.

На основі вищесказаного можна зробити висновок, що завданням управління знаннями в організаціях є перетворення інтелектуального капіталу в інтелектуальні активи, максимальна об’єктивізація знань, вилучення їх з джерел, якими є окремі співробітники підприємства. Таким чином, знання самі по собі ще не власність підприємства. Як наслідок, до знань необхідно відноситись як до орендованих, взятих у лізинг, нематеріальних активів.

Таким чином, управління знаннями – це процес інтелектуальним капіталом підприємства, завданнями якого є: досягнення поставлених цілей організації за рахунок росту інтелектуального капіталу і його ефективного використання; підвищення ефективності прийняття управлінських рішень; створення передумов для розробки та впровадження інвестицій; навчання і мотивація працівників; підвищення ефективності процесів проектування, виготовлення, закупівлі, маркетингу.

Однак система управління знаннями передбачає не тільки збір і цілеспрямоване використання інформації для організації, але і надання працівникам можливостей в самовдосконаленні, визнанні і самореалізації. У своїй праці “Задачи менеджмента в XXI веке” [1] відомий фахівець з менеджменту Пітер Друкер писав: “Большинство ресурсов не являются специфическими: капитал, оборудование, материальные ценности – не могут быть использованы для того, чтобы отличить один бизнес от другого по своей главной сути. Самый главный ресурс, отличающий бизнес и дающий решающие конкурентные преимущества – это используемое в нем специфические производственные и управленческие знания”. Осмислення такого вислову дає можливість стверджувати, що ефективна організація управління знаннями на підприємстві передбачає використання і поєднання двох підходів, які, з одного боку, забезпечують можливість управління всіма ресурсами підприємства, а з іншого боку, керують потенціалом “людського капіталу” та іншим ресурсами підприємства окремо.

Перший, персоніфікований підхід базується на тому, що знання містяться в людях, і головне, щоб вони його берегли і ділилися ним. Основним завданням є виявлення, зберігання та ефективне використання знань працівників. В результаті, на перший план виходить мотивація працівників і формування організаційної культури підприємства. Тут повинні застосовуватися такі способи мотивації, які сприяють визнанню і самовираженню. Згідно персоніфікованого підходу, система управління знаннями припускає бажання ділитися отриманими знаннями і, отже, вимагає більш високого рівня мотивації, чим просто гро-

шова винагорода. Однак отримання знань вимагає певних фінансових витрат і співробітникам необхідно знати, що ці витрати плануються і їх використання в заданих рамках заохочується. Інакше ніхто не буде забезпечувати процес управління знань інформацією і користуватися нею. Використання особистих знань повинно гарантовано винагороджуватися і при необхідності патентуватися або отримуватися в співробітника за спеціальною угодою. Всі ці можливості повинні бути висловлені в договорі про найм або в спеціальній процедурі, що гарантує винагороду. Інакше сила винагороди мотивації втрачає сенс. Більш сильним чинником мотивації, заснованим на психологічних особливостях людини, звичайно є визнання. Тому система управління знаннями повинна містити елементи, що дозволяють співробітникам заявити про себе, обмінятися думками і вислухати критику. Люди, як правило, не віддають свої особисті знання в загальну "скарбничку", якщо вони не уявляють, що їм це принесе. У такій ситуації доцільним може стати створення дискусійних клубів і заохочення виступів, адже відомо, що істина народжується в суперечці. Система управління знаннями може надати співробітникам широкі можливості для самонавчання і подальшого просування по кар'єрних щаблях. Повинен бути забезпечений найширший доступ до знань і, головне, виділені ресурси для отримання освіти за робочий час. Основною ознакою управлінської праці є те, що її предмет нематеріальний. Ним є управлінська інформація та виникаючі з потреб реагування на неї відносини управлінського працівника з потрібними для його впливу на об'єкт управління людьми. Персоніфікація управління пов'язана з персоніфікацією соціального розвитку працівника, коли із загального плану соціального розвитку трудового колективу виводиться життєдіяльність окремого працівника. Таким чином бачимо, що основою персоніфікованого підходу до управління знаннями є формування кар'єрограми працівника, тобто його індивідуального плану соціально-професійного розвитку та зростання.

Другий, інформаційний або технологічний підхід впливає з того, що сучасні підприємства, особливо великі, накопичили великі обсяги даних по клієнтах, постачальниках, різноманітних операціях тощо, які зберігаються в операційних системах у різних функціональних підрозділах. В цих базах даних зберігається знання організації, але ця інформація є в основному необробленими даними, що непридатні для аналізу. Для пошуку знань в масивах даних та їх обробки необхідні інформаційні технології, які виявляють приховані залежності і правила в даних, а також потрібні спеціалісти з аналізу та обробки інформації. Тому необхідно формувати новий клас працівників, для яких основним засобом виробництва є не капітал, земля чи робоча сила, а натомість продуктивне використання знань. Основою їх діяльності є створення та обмін знаннями та нематеріальними активами шляхом взаємодії з колегами. Пошук інформації означає намагання знайти людину, яка має ці знання, та скоординувати свою роботу з іншими працівниками. Знання розглядаються як точна інформація з певної проблеми.

Отже, сутністю інформаційного або технологічного підходу до формування системи управління знаннями є створення безперебійної системи обробки всіх наявних на підприємстві даних, їх аналізу та видачі на його основі готових рішень.

Однак динамічний обмін інформацією на всіх рівнях організаційної структури підприємства є організаційною проблемою. Для сприяння ефективному обміну інформацією підприємствам (а особливо об'єднанням) слід усунути структурні бар'єри, які заважають взаємодії професіоналів. Також необхідно навчитися заохочувати людей, які працюють однієї компанії і не знають один одного, обмінюватись інформацією. Щоб ефективно заохочувати професіоналів обмінюватись цінною інформацією потрібно створити внутрішній ринок нематеріальної продукції, тобто розвинути інформаційний ринок всередині компанії. І оскільки внутрішній ринок інтелектуальної власності компанії є штучним, керованим утворенням, то його необхідно продумати, адже його учасники потребують різних способів надання інформації. Так "постачальникам" інформації слід надати стимули і підтримку для її кодування (тобто створювати високоякісні "інформаційні об'єкти"), а "покупці" повинні мати можливість отримати доступ до більш суттєвих й актуальних даних, які до того ж легше знайти й засвоїти, ніж дані з альтернативних джерел.

Таким чином, впровадження системи управління знаннями підприємства у вигляді одного з методів управління організацією, дає підприємству (не залежно від його розміру та напряму діяльності) перспективи розвитку, "вирощування" інтелектуальних кадрових ресурсів, підвищення ефективності діяльності та ефективності управлінських процесів, володіння власними знаннями та накопиченим досвідом на користь підприємству. Адже організації, які володіють знаннями, здатні координувати використання своїх традиційних ресурсів або комбінувати їх з новими та особливими способами застосування, забезпечуючи більшу вигоду для споживачів, ніж на це здатні конкуренти.

Нові знання інтегруються з існуючими в організації знаннями для розробки унікального бачення і створення нових проектів в управлінні. І дуже важливим аспектом в процесі управління є спостереження та ведення ретельного моніторингу за тими галузями навчання та експериментування, де потенційний конкурент може збільшити свої знання, адже такий моніторинг допоможе запобігти посиленню бази знань в конкуруючих організаціях. Таким чином, важливість знань як конкурентної переваги впливає з усвідомлення того, що організація володіє знаннями більшими, ніж у конкурентів, які обмежені в часі для досягнення такого ж рівня знань. І якщо організація здатна визначити ті області діяльності, де її знання є конкурентною перевагою, і якщо ці унікальні знання здатні забезпечити прибуток, то це дає їй вагомий аргументи у конкурентній боротьбі на ринку.

Висновок. Організаційна культура управління, так званий “невидимий” фактор у бізнесі, є “живильним” середовищем управління підприємства. Найважливішим аспектом організаційної культури управління є її соціальна спрямованість і цей факт виходить із об’єктивних законів природи і закону менеджменту: “переважання людського фактору в управлінні”. Однак людський ресурс підприємства не обмежується ланками управління. Потенціал “людського капіталу” – це невичерпне джерело розвитку, підвищення ефективності діяльності, накопичення нематеріальних ресурсів та формування бази знань на основі власного досвіду. Саме тому, ми вважаємо, що кадрова політика зорієнтована на внутрішньофірмову кар’єру управлінців, спеціалістів, робітників, є найбільш плідною та вимагає персоніфікації управління.

І коли в статті ми довели, що потенціал “людського капіталу” є з усіх боків перспективною основою сучасного управління підприємством, то у підсумку необхідно зауважити про знання, як вагомого рушія розвитку підприємства.

Отже, знання можуть бути найважливішим ресурсом, а здатність отримувати, інтегрувати, накопичувати, зберігати і застосовувати їх є найважливіший спосіб створювати конкурентну перевагу, тому що знання, отримані в результаті досвіду роботи, є унікальними і не можливими до імітації. Використання знань як складової конкурентної переваги пов’язано зі зміною пріоритетів у бізнесі і житті суспільства, а також НТР, що продовжується, в основі якої лежить використання новітніх інформаційних технологій у всіх областях діяльності, кінцевою метою яких є гармонізація інтелектуального потенціалу працівника і потреби бізнесу в об’єктивному, доступному тиражованому знанні. Поєднання можливостей інформаційних технологій і людського потенціалу створює головні конкурентні переваги підприємства.

Тому з метою посилення або утримання вже сьогодні існуючої сильної конкурентної позиції прогресивному підприємству необхідно розвивати потенціал “людського капіталу” на основі запровадження системи управління знаннями. Адже управління системою знань є новим вектором в управлінській діяльності організацій, націленим на накопичення й ефективне використання інтелектуального капіталу, який має стати одним з головних інструментів підвищення конкурентоспроможності організацій та економіки в цілому.

Література

1. Gallagher S. Using The Knowledge Management Maturity Model (KM3) As An Evaluation Tool [Electronic resource] / S. Gallagher, S. Hazlett. – Moode of access: <http://bprc.warwick.ac.uk/km028.pdf>.
2. Гершун А. Механизм достижения целей на всех уровнях управления бизнесом / А. Гершун // Менеджмент и менеджер. – № 8. – 2011. – С. 10–17.
3. Ряшенцев В. В поисках выхода / В. Ряшенцев // Менеджмент и менеджер. – № 3. – 2009. – С. 39–42.
4. Хміль Ф. І. Управління персоналом : підручник / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2008. – 488 с.

References

1. Gallagher S. Using The Knowledge Management Maturity Model (KM3) As An Evaluation Tool [Electronic resource] / S. Gallagher, S. Hazlett. – Moode of access: <http://bprc.warwick.ac.uk/km028.pdf>.
2. Hershun A. Mekhanizm dostizheniya tseley na vseh urovnyakh upravleniya biznesom / A. Hershun // Menedzhment i menedzher. – № 8. – 2011. – S. 10–17.
3. Ryashentsev V. V poiskakh vykhoda / V. Ryashentsev // Menedzhment i menedzher. – № 3. – 2009. – S. 39–42.
4. Khmil' F. I. Upravlinnya personalom : pidruchnyk / F. I. Khmil'. – K. : Akademvydav, 2008. – 488 s.

Надіслана/Written: 8.05.2013 р.
Надійшла/Received: 16.05.2013
Рецензент: д.е.н., проф. О. О. Орлов