

4. Городня Т.А. Теоретичні засади діагностики діяльності виробничого підприємства / Т.А. Городня Л.Р. Чорняк // Науковий вісник НЛТУ України. — 2012. — Вип. 22.8. — С.195-199.
5. Ветрова Н.М. Экономическая диагностика состояния предприятия: обоснование метода диагностирования / Н.М. Ветрова, Н.В. Кузьмина // Экономика и управление. — 2011. — №5 — С.12-17.
6. Чебанова О. Методичні підходи до діагностики потенціалу соціально-економічного розвитку підприємства / О. Чебанова // Зб. наук. пр. ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління». — 2010. — Вип. 16. — С. 283-292.
7. Горяинов А.Н. Информационное обеспечение реализации диагностических процедур на транспорте / А.Н. Горяинов // Вісник НТУ «ХП». Зб. наук. пр. Тем.вип.: Нові рішення в сучасних технологіях. — 2011. — №24. — С.48-53.
8. Александров Л.А., Организация управления на автомобильном транспорте. / Л.А. Александров, Р.К. Козлов. — М. : Транспорт, 1985. — 264 с.
9. Классификация экономической информации. [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://www.andreeva-ln.ru/inf_obesp/klassif_ekonom_inf/
10. Иванова Р.Н. Оптимизирование информационной базы финансово-хозяйственного (бизнес) анализа в современных условиях глобализации / Р.Н. Иванова // Міжнародний збірник наукових праць: Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. — 2010. — Вип. 3(18). — С. 1-11.

УДК 331

СИНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ЧЕЛОВЕЧЕСКОЙ И ИННОВАЦИОННОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ В СИСТЕМЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Скоробогатова Т.Н., Подсмашная И.Н.

Рассмотрены особенности взаимодействия человеческой и инновационной составляющих интеллектуального потенциала. На примере сервисного предприятия раскрыто содержание интеллектуального потенциала как системы, обосновано наличие синергетического эффекта при взаимодействии его элементов.

Ключевые слова: интеллектуальный капитал, человеческий потенциал, инновационный потенциал, система, синергетический эффект, сервисное предприятие, сфера услуг

Конкурентные преимущества в традиционной экономике были связаны, в первую очередь, с доступом к источникам сырья и другим материальным ресурсам. Под влиянием новых тенденций в развитии мировой экономики в большинстве стран констатируют переход на инновационный путь развития, а правительства декларируют необходимость активизации инновационных процессов, что невозможно без максимально полного использования интеллектуального капитала. По сравнению с другими формами, интеллектуальный капитал является относительно новой, более сложной формой, обладающей значительным потенциалом социально-экономической активности. Процесс воспроизводства интеллектуального капитала как на уровне национальной экономики, так и на уровне отдельных субъектов хозяйствования требует пристального внимания со стороны политиков, общественности, специалистов для обеспечения интенсификации процессов его формирования и реализации. При этом важно избежать формального подхода к решению проблем наращивания интеллектуального потенциала, что может привести к снижению показателей социально-экономического развития экономики и отсутствию перспектив преодоления кризисных явлений в хозяйственной деятельности предприятий.

Высокий уровень экономического развития стран, где активно формируется и используется интеллектуальный капитал, где новые знания и высокие технологии являются основной конкурентоспособности как отдельных предприятий, так и всей экономической системы, подтверждает данный тезис.

Анализом проблем, связанных с развитием интеллектуального капитала занимались социологи, политологи, экономисты. Из зарубежных авторов значительный вклад в развитие теории интеллектуального капитала внесли такие ученые как М. Мэлоун, Р. Каплан, Д. Нортон, Т. Стюарт, Л. Эдвинсон, Т. Сакайя, У. Хадсон. Из отечественных и российских - ученые В. Иноземцев [1], Б. Леонтьев [2], Л. Лукичева [3], И. Ситнова, В. Скворцова и др. Так, В.В. Евенко и Е.М. Кожемякина рассматривают психологические аспекты человеческой составляющей интеллектуального капитала [4], Е.Л. Балашов [5] и С. В. Покровский [6] – проблемы совершенствования управления интеллектуальным капиталом соответственно на микро- и макро уровне, Т.А. Гаранина [7] и Исаак Калина [8] - вопросы оценки интеллектуального капитала в информационной экономике

Целью исследования является выявление природы проявления синергетического эффекта взаимодействия человеческой и инновационной составляющих в системе интеллектуального потенциала сервисного предприятия.

Построение постиндустриального общества, главные институты которого ориентированы на воспроизводство интеллектуального капитала, невозможны без усилий, направленных на развитие наукоемких технологий и внедрения их результатов в виде инноваций на микро-, мезо- и макро- уровнях. Управление формированием и развитием интеллектуального капитала занимает центральное место в цепочке создания стоимости любого предприятия, в том числе сервисного. Ранее традиционные методы менеджмента обеспечивали эффективность управления предприятием, в основе которого находился физический капитал. В настоящее время эти методы не в полной мере отвечают реалиям общественной, политической и экономической жизни общества. Так, именно интеллектуальный капитал обеспечивает рост рыночной стоимости бизнеса. Интеллектуальный капитал – это знания, информация, опыт, организационные возможности, информационные каналы, которые можно использовать для создания стоимости.

При изучении интеллектуального капитала важно изучить механизм его влияния на категорию потенциала. Данная категория конкретизируется (с разной степенью детализации) в зависимости от этапа развития и состояния экономики. Понятие «рыночный потенциал» - весьма емкое и идентифицируется учеными различным образом. Например, Е.В. Попов рассматривает его как «совокупность средств и возможностей предприятия в реализации рыночной деятельности» [9, с. 41] и включает сюда методический (инструментальный), человеческий, материальный и информационный потенциалы, причем каждый из них выступает, в свою очередь, функцией большого ряда составляющих. В частности, человеческий капитал, по его мнению, выступает функцией квалификации персонала и его опыта, а также управленческой структуры [9, с. 42]. Логистизация экономики «вызвала к жизни» термин «логистический потенциал», объединяющий, по нашему мнению, материально-технический, технологический, кадровый, информационный, инновационный потенциалы [10, с. 275, 276].

Основой и необходимым условием реализации потенциала является наличие капитала предприятия. Часто в научных публикациях категории «потенциал» и «капитал» идентифицируются однозначно. С нашей точки зрения, капитал – понятие более унифицированное, поэтому его оценка на разных предприятиях может проводиться по единой методике. Потенциал – это возможность реализации капитала, тот эффект, который может дать капитал предприятия в определенных условиях.

Интеллектуальный капитал занимает особое место среди составляющих капитала предприятия. Именно «сила мысли» обеспечивает конкурентоспособность компаний и определяет, куда будут двигаться рынки. Согласно положениям теории интеллектуального капитала, которую предложил Юбер Сент Онж (впоследствии ее уточнили К.Э. Свейбл, Л. Эдвинссон и Т. Стюарт), он состоит из человеческого и структурного капитала. При этом структурный капитал представляет собой совокупность неосязаемых активов, и разделяется на организационный капитал, включаю-

щий операционный капитал и инновационный капитал, и рыночный капитал (источник косвенный: [11, с. 132]). Человеческий капитал включает не только имеющиеся навыки и знания работников, но и их способность к креативному мышлению, то есть генерированию идей на основе целенаправленного сбора, аналитической обработки и сопоставления информации. Следовательно, структурный капитал – это уже воплотившееся в практику знание, а человеческий капитал – источник нового знания.

Вышесказанные положения подводят к мысли о том, что человеческий капитал является неотъемлемой частью капитала, в каком бы контексте мы его ни рассматривали. В современных условиях он становится главным ресурсом государства, в частности, в структуре национального богатства США на его долю приходится 76,8% [12, с. 7].

По мнению А. Акопяна (при этом автор ссылается на разработки Т.С. Мясоедовой), человеческий капитал является вероятностной величиной и определяется произведением вероятностей природных способностей, здоровья, знаний, мотивации, общей культуры [13, с. 24]. Соглашаясь с данным утверждением, необходимо отметить, что значимость данных факторов различна в разных видах деятельности. Например, общая культура важна в сфере услуг, когда исполнитель непосредственно контактирует с потребителем. Когда вид деятельности связан с физическими нагрузками, приоритетным становится здоровье.

Переходя к категории интеллектуального потенциала, необходимо отметить, что это не только возможность стабильно производить качественный продукт, но и способность к адаптации, ресурс, обеспечивающий ускоренное накопление капитала. Интеллектуальный потенциал является стратегической составляющей интеллектуального капитала. Интеллектуальный потенциал коллектива/индивида представляет собой потенциальные возможности развиваться и непрерывно адаптироваться к изменениям рынка, в том числе, самим их создавая. При этом человека необходимо рассматривать не только как инструмент для выполнения определенной работы, а как изменяющуюся самодостаточную систему, способную с течением времени осваивать разнообразные виды работ.

По нашему мнению, человеческий капитал включает три составляющие: креативную, аналитическую и практическую. Не умаляя значения других слагаемых, подчеркнем роль креативной, представляемой индивидами-креативщиками. Не зря по этому поводу высказалась Т.П. Хризман: «Исчезают правополушарники – генераторы идей. Вопрос стоит серьезно: надо спасать нацию» (источник косвенный: [14, с. 132]).

Креативное мышление особенно необходимо при производстве услуг, где исполнители во многих случаях на ходу перестраивают свою работу. Ведь сектор сервиса по-другому можно назвать сектором индивидуальных услуг, где услуга производится не для всех, а для каждого конкретного клиента.

Что касается навыков, то в материальном производстве работник приобретает их, изготавливая различные изделия, а в сфере услуг – обслуживая клиентов. Если обрабатываемый материал работник выбирает сам (или его непосредственный начальник), то с выбором клиентов вопрос обстоит сложнее. Задачей сервисного предприятия является привлечение так называемых активных клиентов путем предоставления им определенных льгот (к активным мы относим клиентов, всесторонне оценивающих процесс обслуживания и выделяющих положительные и отрицательные моменты, но главное – тех, которые выявляют области, нуждающиеся в улучшении, и предлагают конкретные совершенствования).

Особое место среди слагаемых капитала принадлежит инновационной составляющей. Выступая элементом структурного капитала, она наиболее близка к человеческому капиталу (прежде всего, ее креативной составляющей). Когда от человеческого капитала нет должной отдачи, инновационный капитал не развивается и, таким образом, перестает отвечать своему назначению. Здесь уместно привести слова Б. Санто, отмечавшего, что сейчас инновация отражает суть человеческой деятельности и проявление «уникальной способности человека вмешиваться в ход развития общества и, в первую очередь, в развитие самого себя» [15, с. 26].

В условиях превалирования инноваций задачей каждого предприятия становится разработка

и (или) адаптация уже функционирующих нововведений. Об инновационном уровне промышленных предприятий можно судить по предоставляемой ими отчетности, позволяющей определить уровень инновационной активности. Отсутствие соответствующих показателей для предприятий сервиса не дает возможности анализировать их деятельность в инновационной плоскости. Нововведения в сервисе реже носят такой радикальный характер, как в материальном производстве, зато происходят постоянно, определяя «выживаемость» предприятий.

Подчеркнем, что если структурный капитал полностью является собственностью предприятия, то человеческий капитал принадлежит ему в течение того периода, когда субъекты капитала работают в нем. Меняя место работы, они «переносят» туда часть знаний и, таким образом, круг владеющих ими расширяется. При условии конфиденциальности информации указанное положение снижает конкурентоспособность предприятия. Чтобы его избежать, необходимо принимать все меры к удержанию творчески мыслящего персонала.

Действительно, в условиях превалирования инноваций значительно повышается значимость работников, обладающих креативным мышлением. Оно необходимо всем, но особенно тем, кто работает в секторе сервиса. В основу обычного аналитического подхода заложено рациональное мышление. Отличием креативного подхода является сочетание рационального и эмоционального подходов с ярко выраженной индивидуальностью самого работника.

Рассматривая инновационную деятельность в материальном производстве, Е.Н. Кравцова и В.П. Воронин отмечают, что предприятия, выпускающие инновационный продукт, выступают, в свою очередь, потребителями научно-технических достижений на рынке производителей продукции [16, с. 4]. Для предприятий сервиса потребителями научно-технического продукта является, прежде всего, сам персонал. В промышленности, где рабочие, в большинстве случаев, выполняют отдельные операции, сложно вести речь об их полном знании новых технологий. В сфере же услуг населению, где на субъекта обслуживания обычно ложится выполнение всего процесса, необходимо «полное погружение» в нововведение.

Необходимо отметить, что нововведение является не только источником развития предприятия, но и импульсом развития самого работника. Оно требует переработки большого количества информации, дающей эффект в виде перехода индивида на новый интеллектуальный уровень. А высота ступени определяется уровнем его креативности. Повышение уровня общих и специальных знаний работников не может остаться незамеченным в любой экономической сфере, но в сфере услуг оно сразу оценивается клиентами, выступая одним из средств их привлечения.

Одним из факторов, привлекающих работников к тому или иному предприятию, является его инновационная направленность, позволяющая проявить творческое начало. Ведь работа – это время, где человек проводит большую часть жизни, и она должна соответствовать его потребностям в реализации своих возможностей.

Условием проявления креативности выступает наличие в предприятии творческой атмосферы. Проведение «мозговых штурмов», деловых игр дает толчок новому толкованию проблемы и приводит к разработке новых вариантов решений. Такие мероприятия укрепляют неформальные связи между работниками, что подчас улучшает формальные отношения. В сервисных предприятиях к данным мероприятиям могут привлекаться и постоянные клиенты, взгляд которых на проблему более субъективен, однако их нетрадиционный подход часто становится источником конкурентоспособных идей. Сервисные виды деятельности, с одной стороны, нуждаются в нововведениях, с другой – предоставляют достаточные условия для их разработки. К таким условиям относятся короткий технологический цикл производимого продукта (услуги) и индивидуальная технология субъекта услуг. Как и любое другое, предприятие сферы услуг взаимодействует с окружающей средой, а именно с субъектами внешней микросреды: потребителями, поставщиками, конкурентами и др. Инновационное развитие обуславливает необходимость сбора и аналитико-синтетической обработки информации как потенциальной базы нововведений. Позиционирование предприятия на рынке услуг предполагает распространение информации о его достижениях и конкурентных преимуществах. Наличие определенного потенциала всегда предполагает проблему его реализации. Для эффективного функционирования предприятия в информационном про-

странстве необходимо наличие специального органа, занимающегося информационно-когнитивными проблемами. Создание названного подразделения в крупномасштабном промышленном предприятии реально. Для небольших сервисных предприятий такое мероприятие экономически не выгодно, но вполне оправдано при образовании комплекса услуг. Нереализованный потенциал – это ущерб предприятию, определяемый недостаточным использованием его капитала. Например, нереализованный материально-технический потенциал отражается в виде отставания степени физического износа от морального, что требует списания недоиспользуемого оборудования. На первый взгляд, нереализованный интеллектуальный потенциал не несет столько убытков. На самом же деле, такой факт наносит сильный удар по персоналу предприятия, обладающего креативным мышлением. Невостребованность его идей ослабляет стремление к дальнейшему развитию, что не может ни сказаться на развитии самого предприятия.

ВЫВОДЫ

Интеллектуальный потенциал представляет собой сложную систему в результате взаимодействия элементов которой реализуется творческий потенциал персонала сервисного предприятия (образование и знания, умения и навыки), происходит материализация этого потенциала в виде конечного продукта, благодаря эффективному взаимодействию с потребителями услуг.

Обосновано, что степень реализации интеллектуального потенциала сервисного предприятия определяется наличием синергетического эффекта следующих элементов: человеческий потенциал (реализация в процессе трудовой деятельности профессионально-квалификационных и личностных качеств) и инновационный. Показано их взаимодействие, обеспечивающее конкурентоспособность сервисного предприятия в перспективе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Иноземцев В. Л. За пределами экономического общества / В. Л. Иноземцев. – М. : Academia – «Наука», 1998. – 640 с.
2. Леонтьев Б. Б. Цена интеллекта. Интеллектуальный капитал в российском бизнесе / Б. Б. Леонтьев. – М. : Изд. «Акционер», 2002. – 206 с.
3. Лукичева Л.И. Управление интеллектуальным капиталом / Л. И. Лукичева. – М. : Омега-Л, 2007. – 552 с.
4. Евенко В.В. Развитие теории интеллектуального капитала как база для анализа психологических аспектов его человеческой составляющей / В.В. Евенко, Е.М. Кожемякина // Психология в экономике и управлении. – 2011. – № 2. – С. 50-54.
5. Балашов Е.Л. Управление интеллектуальным капиталом организации: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук Специальность 08.00.05 (1) – Экономика и управление народным хозяйством (теория управления экономическими системами) / Е.Л.Балашов. – Москва. – 2009. – 24с.
6. Покровский С.В. Совершенствование механизма функционирования интеллектуального капитала: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук Специальность – 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством (экономика труда) / С.В.Покровский. – Москва – 2009. – 24с.
7. Гаранина Т.А. Структура интеллектуального капитала: вопросы оценки и эмпирического анализа / Т.А. Гаранина // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2008. – Сер. 8. Вып. 1.– С. 96-118.
8. Исаак Калина Показатели оценки интеллектуального капитала в информационной экономике / Калина Исаак // Власть. – 2011. – 1. – С. 63 -67.
9. Попов Е.В. Рыночный потенциал предприятия / Е.В. Попов. – М.: Экономика, 2002. - 559 с.
10. Скоробогатова Т.Н. Логистические системы в сервисе: монография / Т.Н.Скоробогатова. – Симферополь: Доля, 2007. – 416 с.
11. Дресвянников В.А. Человекоориентированная структура интеллектуального капитала как основа развития социально-экономической системы / В.А.Дресвянников, О.В. Лосева // Менеджмент в

России и за рубежом. – 2011. – № 6. – С. 131-136.

12. Инновационное развитие экономики России: национальные задачи и мировые тенденции: Сборник статей. - В 2-х томах. – Т. 1 / Под ред. В.П. Колесова, Л.А. Тутова. – М.: МАКС Пресс, 2008. - 624 с.

13. Акопян А. Человеческий капитал / А. Акопян // Маркетинг. – 2012. – № 2 (123). – С. 21-33.

14. Петрановский А.К. К вопросу о конкурентоспособной модели профессионального образования менеджеров индустрии туризма/ А.К. Петрановский / Сборник научных трудов Балтийской академии туризма и предпринимательства. – СПб: Торгово-промышленная палата, 2005. - С. 80-87.

15. Санто Б. Сила инновационного саморазвития / Б. Санто // Инновации. – 2004. – № 2 (69). – С. 5-15.

16. Кравцова Е.Н. Рецепт успеха / Е.Н. Кравцова, Е.П. Воронин // Креативная экономика. – 2008. – № 6. – С. 3-8.

УДК 65.011+658.26

НАПРАВЛЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА

Цона Н.В.

Рассмотрены существующие подходы к толкованию понятий «эффективность», «эффективность функционирования». Выявлены проблемы функционирования предприятий топливно-энергетического комплекса. Обоснованы направления управления эффективностью их функционирования.

Ключевые слова: *эффективность, эффективность функционирования предприятия, управление эффективностью функционирования, предприятия ТЭК.*

В современных экономических условиях наблюдается неуклонный рост цен на энергоресурсы, как на внутреннем рынке нашего государства, так и на мировых рынках. Усугубляется данный процесс недостаточным обеспечением собственными топливно-энергетическими ресурсами потребностей отечественных предприятий и населения. В сложившейся ситуации становится необходимой решение задачи оптимизации функционирования отечественных топливно-энергетических предприятий, которая состоит в повышении эффективности их функционирования, а также разработке перспективных мероприятий управленческого воздействия на них. Основным направлением повышения эффективности функционирования предприятий ТЭК является не только рациональное использование имеющихся топливно-энергетических ресурсов, но и разработка управленческих мероприятий, которые бы учитывали особенности функционирования данных предприятий.

Вопросы исследования методов оценки эффективности функционирования предприятий различных отраслей экономики широко рассмотрены в работах Каплана и Д. Нортон [1], М.В. Мейера [2], А.А. Воронина [3], А.В. Ефремова [4, 5] и др. При этом проблемам формирования эффективного механизма управления эффективностью функционирования предприятий уделяется не достаточно внимания со стороны отечественных и зарубежных исследований.

Целью статьи является определение и обоснование направлений управления экономической и социальной эффективностью функционирования предприятий топливно-энергетического комплекса.

Актуальность научных исследований, связанных с вопросами повышения эффективности функционирования топливно-энергетических предприятий, обусловлена тем, что ежегодно усиливается энергетическая зависимость экономики государства от импортных энергоносителей. Соглас-