

Маннапов Р.Г. Принципы управления человеческими ресурсами в сфере услуг в условиях инновационного развития // Креативная экономика. — 2012. — № 11 (71). — с. 83-89.

УДК 331.1:338.46:001.895

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В СФЕРЕ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

Маннапов Р. Г., д-р экон. наук, профессор кафедры управления и экономики предпринимательства ФГБОУ ВПО “Уфимский государственный университет экономики и сервиса”

В статье 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.

В текущем столетии развитые страны осуществляют переход к новой стадии общественного развития, на которой 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, с. 129]. Однако только одних знаний, даже самых новейших, для современного развития будет недостаточно. Многие исследователи считают, что основой нынешней жизнеспособности общества следует признать креативность, которая с точки зрения одного автора, 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 немислимо без современных знаний и креативности, причём во всех её секторах, отраслях и сферах деятельности.

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 инновации в большинстве её отраслей (отраслевых групп услуг)

способствуют расширению инновационной активности практически во всех секторах общественного производства. Всё большее значение будет приобретать инновационное развитие сферы услуг в связи со вступлением России в ВТО.

Инновационное развитие сферы услуг будет сопряжено с влиянием ряда внешних и внутренних факторов, среди которых наиболее существенными, 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, обусловленных 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 учёта названных факторов и на основе собственного многолетнего опыта научных исследований автором сформулированы следующие принципы организации успешной деятельности предприятий сферы услуг в условиях инновационного развития: 1) всесторонний учёт 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.); 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 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” [3, с. 33]. Это чрезвычайно важно для успешного инновационного развития.

На нынешнем этапе формирования инновационного развития ключевое значение имеет существенное увеличение в организациях сферы услуг объёмов 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, причём различных видов деятельности и разных размеров, показали, что в большинстве из них доминирующее использование получила концепция “управление персоналом” и лишь в отдельных крупных компаниях появилось понимание, интерес и подвижки к переходу на новую идеологию “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.

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 определяют 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, предполагающего формирование целостной системы, включающей следующие взаимосвязанные составляющие [4]: отлаженное управление знаниями; системное непрерывное обучение всех категорий работников во всех структурных подразделениях; формирование особой инновационной культуры; партнёрское взаимодействие руководителей и рядовых сотрудников; планомерное и обоснованное профессиональное продвижение сотрудников; применение эффективных методов материального и нематериального стимулирования работников.

Особое место в системе стратегического развития человеческих ресурсов в сервисных организациях должно занимать обеспечение непрерывного инновационного обучения. Сегодня серьёзнейшее 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, с. 8]. 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 учётом инновационных требований способна обеспечить повышение уровня их знаний, умений, компетенций, приверженности, лояльности, должностного роста и удовлетворённости трудовой деятельностью.

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

первый – соответствие стратегии управления человеческими ресурсами общей стратегии инновационного развития организации;

второй – сбалансированность интересов, полномочий, ответственности сотрудников различных подразделений и руководства организации, глубокая вовлечённость сотрудников в жизнедеятельность организации и командную работу;

третий – оптимизация сочетания централизации и децентрализации функций управления сотрудниками в соответствии с особенностями сервисных процессов и территориальной производственно-хозяйственной структуры;

четвёртый – приоритетность постоянного развития компетенций сотрудников различными способами (в т. ч. посредством обучения, совмещения функций, стажировок, бенчмаркинга, участия в конкурсах, конференциях, экспертных работах и т. п.);

пятый – непрерывность овладения всеми сотрудниками новыми знаниями на основе постоянного инновационного образовательного процесса в организации;

шестой – открытость для организационно-управленческих нововведений, освоения передовых методов мотивации и стимулирования с учётом отечественной и зарубежной практики;

седьмой – системность действий по активизации творчества, динамических способностей, креативности, инновационности;

восьмой – целевая ориентация всех сотрудников на улучшение результатов деятельности и конечных показателей развития организации;

девятый – ситуационное использование методов управления человеческими ресурсами в соответствии с изменяющимися условиями внутренней и внешней среды.

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

Список литературы

1. Мильнер Б. Управление интеллектуальными ресурсами // Вопросы экономики. 2008. № 7. С. 129-140.
2. Роу Алан Дж. Креативное мышление: пер. с англ. – М.: НТ Пресс, 2007. 176 с.
3. Экономика инноваций: учебник / под ред. проф. В. Я. Горфинкеля. – М.: Вузовский учебник, 2011. – 416 с.

4. Маннапов Р. Г., Берешева Л. А. Управление человеческими ресурсами в организациях сферы услуг: научные основы формирования и развития: монография; под ред. Р. Г. Маннапова. – М.: МАКС-Пресс, 2011. 176 с.

5. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года. М., 2011, 134 с. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 года, № 2227-р.

PRINCIPLES OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN SERVICE INDUSTRIES IN INNOVATION DEVELOPMENT CONDITIONS

Mannapov R. G., Doctor of Economics, Professor of Department “Management and Economics of Entrepreneurship”, Ufa State University of Economics and Services

In the article factors affecting the innovation development of services industries are given. Principles of success activity in service organizations are formulated. The content of the strategic development of human resources are described. Specific principles of human resources management in innovation conditions are grounded.

Keywords: human resources, service industry, management principles, innovation development.