

УДК 338.46

DOI: 10.18101/2304-4446-2018-3-16-23

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ КАК ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ФАКТОР В АДМИНИСТРИРОВАНИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

© **Дышловой Игорь Николаевич**

доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры менеджмента,
Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского
Россия, 295015, г. Симферополь, ул. Севастопольская, 21/4
E-mail: dintur@mail.ru

В статье рассмотрены и обоснованы направления перспективного развития процесса администрирования управленческих решений в сфере услуг в контексте формирования новых социальных потребностей в условиях динамичных изменений внешней среды и ценностно-ориентированных установок современного общества. Проанализированы и обобщены механизмы принятия эффективных управленческих решений в организациях сферы услуг, раскрыты особенности становления человеческого капитала в условиях сервисной экономики, выделены тенденции и перспективы развития российского рынка сферы услуг. Администрирование управленческих решений в сфере услуг включает в себя методику и технологию процесса разработки и принятия управленческих решений; влияние человеческого фактора на психологические аспекты управленческих решений. Предложено оценить социально-экономические последствия, наступивших в результате принятия управленческого решения, проводить с помощью инновационных инструментов администрирования: моделей «BSC», «EFQM», «САРАМА».

Ключевые слова: сфера услуг; сервис; человеческий капитал; администрирование; регулирование; социальные услуги; управленческие решения.

Современные концепции развития экономики в условиях интенсивного расширения потребления обусловили доминирование сферы сервиса и возникновение новых видов услуг, направленных на более полное удовлетворение потребностей людей и возможности уделять больше личного времени индивидуума всестороннему творческому развитию. Теории человеческого капитала построены на гипотезах роста потенциала человека при условии благополучия, которое связано с услугами образования, здравоохранения, доступностью социальных благ, удовлетворяющих потребности человека.

Сфера услуг, сервисная деятельность обладают признаками социально значимых направлений развития экономики страны, способствуют повышению качества жизни, интеграции членов общества и их социализации.

В условиях экономики знаний, глобализации необходимо четкое определение приоритетов в преимуществах развития таких технологий, которые будут направлены на сохранение и преумножение человеческого капитала. Процесс управления организациями сферы услуг тесно связан с необходимостью принятия управленческих решений. Согласно В. А. Рулеву, администрирование — организационно-распорядительная деятельность менеджеров, руководителей и органов управления. Администрирование как функция управления в соответ-

ствии с классической теорией управления включает: планирование; организацию структуры; руководство; анализ учет, контроль.

Цель работы — обосновать направления перспективного развития процесса администрирования управленческих решений в сфере услуг в контексте формирования новых социальных потребностей в условиях динамичных изменений внешней среды и ценностно ориентированных установок современного общества, а также структурировать этапы подготовки управленческих решений с применением современных инновационных инструментов администрирования, принимаемых на различных уровнях управления предприятиями сферы услуг.

Результаты исследования. Проанализированы и обобщены механизмы принятия эффективных управленческих решений в организациях сферы услуг, раскрыта взаимосвязь становления человеческого капитала в условиях сервисной экономики, выделены тенденции и перспективы развития российского рынка сферы услуг. Администрирование управленческих решений в сфере услуг включает в себя методику и технологию процесса разработки и принятия управленческих решений; влияние человеческого фактора на психологические аспекты управленческих решений; особенности принятия финансовых, инвестиционных и стратегических решений; применения современных информационных технологий; систематизацию факторов воздействия.

Приоритеты ценностей общества в системе потребления стремительно изменились в начале XXI в. Структурные изменения в экономике, обусловленные сдвигами иерархии потребностей, представляли интерес для ученых еще в XX в. Так, в работах К. Кларка и А. Фишера заложена гипотеза о том, что «более высокий уровень среднего реального дохода на душу населения всегда связан с большей частью занятых в третичном секторе (транспорт, коммуникации, связь, туризм, спорт, государственное управление)».

Ж. Фруастье, развивая теорию структурных изменений, доказывает, что движущей силой развития в экономике является растущий спрос на продукт третичного сектора (сфера услуг), не имеющего предела насыщения. Еще одним фактором в пользу доминирования этой сферы стали углубление автоматизации, использование искусственного интеллекта, автоматизация процессов обработки информации, которые обусловили переход от собственного производства услуг для внутреннего потребления (in-houseservices) к производству рыночных услуг (marketservices) [9].

Социальная политика демократического государства ориентирована на рост качества жизни населения, что предполагает развитие систем коллективного жизнеобеспечения населения и расширение социальных возможностей человека, удовлетворение его потребностей в социальной мобильности, самореализации.

В условиях социального государства конституционно закреплены права каждого человека на получение общественных услуг, в государственном секторе — на бесплатное, льготное обслуживание или предоставление услуг по социально доступным (нерыночным) ценам. Такое право обеспечивается реальным применением рычагов государственного регулирования коммерческой деятельности в социальной сфере. Наличие общественных услуг формирует благоприятную среду жизнедеятельности личности и является показателем цивилизованного способа жизни. Общественные услуги являются не только ключевым фактором соци-

ального развития, так же они способны создавать «положительные внешние эффекты». В частности, экономическое значение услуг проявляется в основе воспроизводства рабочей силы, трудового потенциала общества, а также в наличии значительной сферы приложения общественного труда (занятости).

В научных кругах и в общественном мнении все более развивалось представление о том, что рынок оказывается неспособным не только работать на принципе социальной справедливости, но и имеет чисто экономические ограничения. Специалисты отмечают низкую заинтересованность частных структур в производстве типовых общедоступных наборов услуг, их принципиальную неспособность и неготовность делать социальные инвестиции. Поэтому государство берет на себя роль главного гаранта повышения общественного потребления и главного социального инвестора, выполняя тем самым свое социальное назначение, а также выступая как фактор экономического роста.

Недостаточно исследована проблематика особенностей становления человеческого капитала в условиях сервисной экономики, когда человек находится в условиях необходимости постоянного выбора ассортимента, форм и методов потребления услуг, вариативность которых динамично растет вследствие быстрой информатизации общества.

Так, исследуя роль услуг в формировании человеческого и социального капиталов, М. М. Хайюн предлагает ввести в научный оборот понятие «сервисный капитал» как «способность и мотивация человека производить и потреблять услуги. Носитель сервисного капитала — человек — рассматривается в единстве реализации им производственных и потребительских функций.

С точки зрения постиндустриальной экономической теории реальное использование человеческого капитала в трудовой деятельности человека является, по сути, производством и поставкой обществу тех или иных услуг инновационного характера — услуг, которые двигают экономику вперед в направлении качественно нового этапа своего развития. Без услуг невозможно использование в хозяйственных процессах стратегии инновационного управления на всех уровнях управления экономики. Активизация потребительской функции человека и повышение качества его жизни стимулируют мотивацию и заинтересованность в новых инвестициях в человеческий капитал.

Сфера услуг остается значимым компонентом в экономике Российской Федерации. Перспективы развития рынка в этой отрасли важны для стратегического планирования на ближайшие годы. На данном этапе развития экономики Российской Федерации доля рынка сферы услуг в ВВП страны увеличивается. Анализируя мировые и российские тенденции развития сферы услуг, следует отметить, что перспективы ее развития колоссальны. Перечень услуг продолжает расширяться, причем на рынке возникают и набирают популярность новые, ранее не существовавшие предложения, появились различные формы сервисного обслуживания широких масс населения.

Таким образом, можно выделить некоторые тенденции и перспективы развития российского рынка сферы услуг:

1. Повышение требований к качеству услуг и уровню сервиса.
2. Снижение доходности малого бизнеса в сфере услуг.
3. Рост конкуренции в предоставлении услуг.
4. Укрупнение предприятий сферы обслуживания.

5. Расширение ассортимента услуг, появление новых направлений в обслуживании и информированности клиентов.

6. Не спрос, а предложение формирует конъюнктуру рынка.

Учитывая специфику рынка услуг, а также современные тенденции усиления роли человеческого фактора в росте благосостояния компаний, следует рассмотреть роль человеческого капитала и его значение для развития сферы услуг. На современном этапе развития мировой экономики, экономический рост, конкурентоспособность стран и развитие IT-сектора полностью зависят от уровня знаний, человеческого капитала. В глобальном мире раскрытие и развитие потенциала сотрудников, а также обучение являются стратегическими факторами, которые определяют долгосрочные перспективы и конкурентоспособность каждой страны. Именно работа и образование обеспечивают человеку средства к существованию, дают возможность реализовывать свои амбиции, вносить вклад в развитие общества. Внедрение инноваций, повышение производительности труда напрямую зависят от уровня квалификации работников, владения ими необходимыми производственными или управленческими навыками.

В глобальном рейтинге человеческого капитала 2017 г. Россия заняла итоговую 16 строчку, набрав 72,16 баллов, как отмечается в “Global human capital report” (Отчет о человеческом капитале), подготовленном Всемирным экономическим форумом, который исследует показатели в 130 странах¹.

Человеческий капитал — это люди, наделенные знаниями и навыками, которые позволят создать ценность в глобальной экономической системе [7]. Индекс человеческого капитала — показатель, рассчитываемый для сравнения между государствами, который включает в себя грамотность, уровень образования, статистику занятости, разнообразие навыков и др. Рассчитывается индекс по множеству критериев, основные из которых — ВВП на душу населения, доля работающих граждан, уровень безработицы, государственные расходы на образование (в % от ВВП), средний возраст населения и мн. др. [10].

Достаточно высокая позиция России в итоговом рейтинге сложилась благодаря высокому уровню грамотности и образованности населения страны, а также незначительным показателям безработицы и неполной занятости. Однако, как говорится в отчете, эти достижения не соответствуют текущему недостаточно высокому качеству системы образования, обучения и повышения квалификации персонала, профессионально-технической подготовке специалистов, скудным ресурсам квалифицированных сотрудников для высокотехнологичных секторов экономики.

Как отмечают авторы рейтинга, сегодня драйвером экономики большинства развивающихся государств остается дешевый труд². В государствах с развитой экономикой, высоким уровнем образования и доходами в основе находятся высокотехнологичные ноу-хау. Но, с другой стороны, и они пребывают в рискованной ситуации, потому что стимулирующие развитие и внедрение технологий сектора экономики могут остаться без новых трудовых ресурсов. Поэтому госу-

¹ The Global Human Capital Report 2017. 203 p. URL: http://buroakzent.ru/uploads/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8/WEF_GHCR_2017.pdf (дата обращения: 28.04.2018).

² Там же.

дарствам жизненно необходимо адаптировать свои системы образования, обучения и повышения квалификации работников к требованиям будущего¹.

Человеческий капитал — навыки, опыт и усилия населения — это важнейший мировой вклад в развитие планеты. На него приходится около 65% мирового богатства [10].

Инвестиции в человеческий капитал неоднородны по своему составу и конкретизируются по видам затрат. Эффект от инвестиций имеет как экономический, так и социальный характер: увеличивается экономическая активность каждого индивидуума, повышается благосостояние населения, оживляется мобильность трудовых ресурсов, растет образованность и социальная сознательность граждан (рис. 1).



Рис. 1. Основные составляющие элементы человеческого капитала по методике ОЕСР
Источник: разработано автором на основе [10].

¹ The Global Human Capital Report 2017. 203 p. URL: http://buro-akzent.ru/uploads/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8/WEF_GHCR_2017.pdf (дата обращения: 28.04.2018).

Для развития человеческого капитала как основного рычага и фактора в укреплении экономики в целом и сферы услуг в частности очень важно иметь устойчивое ее развитие. От уровня развития человеческого капитала зависит скорость перехода к инновационной экономике и коррелируется с качеством администрирования управленческих решений и в сфере услуг.

Процесс принятия управленческих решений можно представить в следующем виде (рис. 2).



Рис. 2. Этапы администрирования принятия управленческого решения
Источник: разработано автором на основе [3; 4; 5].

Для выявления слабых сторон, оценки социальных последствий принимаемых решений к дискуссии необходимо привлекать не только представителей власти, экспертов, но и активистов тех социальных групп, интересы которых непосредственно будут затрагивать принимаемые решения. В сфере услуг обратная связь — необходимый элемент деятельности.

При выборе окончательного решения, для предотвращения конфликтов, следует оценить последствия выполнения каждого варианта. Механизм разработки управленческих решений в администрировании бизнес-структур сферы услуг предусматривает наличие четырех фаз принятия решений: фазы диагноза, фазы поиска, фазы выбора окончательного варианта и фазы оценки.

В рамках администрирования управленческих решений предприятий сферы услуг необходим экономический развернутый анализ рыночной среды.

Важным элементом является высокопрофессиональная подготовка сотрудников сферы услуг, где все большее внимание уделяется общению с клиентами, что является одним из важных показателей деятельности работника. Постоянное со-

вершенствование должностных обязанностей при упрощении условий для клиента: например, работа персонала в системе «Единого окна».

При администрировании управленческих решений относительно кадровой политики в сфере услуг важную роль играют такие черты характера претендентов, как коммуникабельность, доброжелательность, открытость, общительность в контексте с профессиональным мастерством.

Существенным направлением управления персоналом в системе администрирования организаций является возможность карьерного роста, материальной и моральной мотивации.

Оценку социально-экономических последствий, наступивших в результате принятия управленческого решения, можно провести с помощью инновационных инструментов администрирования, таких, например, как:

- Модель «BSC» — оценка деятельности посредством системы сбалансированных показателей;
- Модель «EFQM» — для проведения самооценки эффективности управленческих решений в организациях;
- Модель «САРАМА» — оценка качества и эффективности решений в организациях.

Применение вышеназванных инструментов возможно при использовании современных информационных технологий, а именно — системы поддержки принятия решений (СППР). Управляющая программа обеспечивает процесс принятия решений с учетом специфики проблемы. СППР используется для поддержки различных видов деятельности в процессе принятия решений, в том числе и для сферы услуг. Систематику СППР можно построить по функциональным областям, а также по уровням обеспечения (тактический, операционный, стратегический, уровень среднего или высшего звена управления) и т. п.

Таким образом, современный менеджер не может принимать решения, опираясь только на личный опыт или интуицию. Предложенная в статье схема принятия управленческих решений в системе администрирования организации сферы услуг не унифицирует творческий процесс, но может стать определенным ориентиром для менеджеров, специалистов — консультантов при рассмотрении всех фаз управленческого процесса. Процесс принятия управленческих решений в системе администрирования является очень многогранным, ибо предполагает взаимосвязь сотрудника, субъектов хозяйствования и управленцев на различных уровнях их взаимодействия. Поэтому важно системно совершенствовать механизмы принятия обоснованных управленческих решений, обновляя экономические модели, финансовые рычаги, инновационные инструменты, информационные технологии для их внедрения в творческий процесс.

Литература

1. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам: монография / Е. А. Литвинцева [и др.]. М.: Проспект, 2016. 112 с. Библиогр. в кн. ISBN 978-5-392-19539-8; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru> (дата обращения: 28.04.2018).
2. Балаева О. Н., Предводителева М. Д. Управление организациями сфер услуг: учеб. пособие. М.: Изд. дом Гос. ун-та Высшей школы экономики, 2010. 156 с. ISBN 978-5-

7598-0718-6; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru> (дата обращения: 28.04.2018).

3. Карданская Н. Л. Принятие управленческого решения=Management decision making: учебник для вузов. М.: Юнити-Дана, 2015. 407 с.: ил., табл., схем. Библиогр. в кн. ISBN 5-238-00056-1; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446557> (дата обращения: 28.04.2018).

4. Фирсова И. А. Принятие управленческих решений по формированию услуг делового образования. М.: Креативная экономика, 2008. 140 с. ISBN 978-5-91292-046-2; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132814> (дата обращения: 28.04.2018).

5. Харитоновна И. В. Основы теории принятия управленческих решений: учебник / Министерство образования и науки Российской Федерации, Северный (Арктический) федеральный университет им. М. В. Ломоносова, Филиал в г. Коряжме Архангельской области. Архангельск: САФУ, 2015. 155 с.: ил., схем., табл. Библиогр. в кн. ISBN 978-5-261-01030-2; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436414> (дата обращения: 28.04.2018).

6. Юкаева В. С., Зубарева Е. В., Чувикова В. В. Принятие управленческих решений: учебник. М.: Дашков и К°, 2016. 324 с.: ил. (Учебные издания для бакалавров). Библиогр. в кн. ISBN 978-5-394-01084-2; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453952> (дата обращения: 28.04.2018).

7. Clark C. The Conditions of Economic Progress. London: Macmillan, 1940. 504 p.

8. Fisher A. Production, Primary, Secondary and Tertiary // Economic Record. 1939. Vol. 15 (1). P. 24–38.

9. FourastiešJ. Le Grand espoir du XXe Siecle. Progres technique, Progres Economique, Progres Social. Paris: PU de France, 1949. 224 p.

10. The Changing Wealth of Nations [Электронный ресурс]. ed. Lange G. M., Q. Wodon, and K. Carey, 2018. URL: <http://pubdocs.worldbank.org/en/115091521533836464/032218-seminar-the-changing-wealth-of-nations-2018.pdf> (дата обращения: 28.04.18).

HUMAN CAPITAL ASSETS AS A KEY DETERMINANT IN ADMINISTRATION OF MANAGERIAL DECISIONS IN SERVICE BUSINESSES

Igor N. Dyshlovoy

Dr. Sci. (Econ.), A/Prof., Prof. of Management Department,

V. I. Vernadsky Crimean Federal University

21/4 Sevastopolskaya St., Simferopol, 295015, Russia

E-mail: dintur@mail.ru

The article deals with directions for the prospective development of the process of managerial decisions administration in service businesses in the context of new social needs, dynamic changes of environment and system of values in modern society. We have analyzed and generalized the machinery for effective decision-making in service organizations, revealed the features of human capital formation in a service economy, emphasized the trends and prospects of the Russian market of services. Administration of managerial decisions in service businesses includes the methodology and technology of decision making procedure; the psychological aspects of managerial decisions. It is proposed to assess the socio-economic consequences of managerial decisions by means of innovative administrative tools: “BSC”, “EFQM”, “САРАМА” models.

Keywords: service businesses; human capital assets; administration; regulation; social services; managerial decisions.