

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Эффективное управление интеллектуальным капиталом является фактором развития организации. Управление развитием интеллектуальных ресурсов организации требует формирования соответствующей системы, методов и инструментов количественной оценки показателей качества этих ресурсов. Предложенный интегральный показатель оценки качественных характеристик интеллектуальных ресурсов позволяет оценить их текущее, приемлемое и эталонное состояния. Представлен результат эмпирических исследований качества интеллектуального ресурса организаций различных сфер деятельности.

Ключевые слова: человек, интеллектуальный ресурс, оценка, развитие, качество.

Эффективное управление интеллектуальными ресурсами в современном бизнесе является одним из основных инструментов развития организации. Методам оценки и управления интеллектуальным капиталом предприятия посвящено большое количество работ, появляющихся как в зарубежной, так и в отечественной печати. При этом значительная часть этих публикаций посвящена систематизации ключевых понятий, таких как интеллектуальный капитал, интеллектуальные ресурсы, нематериальные активы и другие. Однако множественность предлагаемых определений свидетельствует об отсутствии единого понимания сути данных понятий и позволяет заключить, что общепринятого определения нет. Таким образом, задачей настоящего исследования является:

- Совершенствование категориального аппарата, в частности – уточнение понятия интеллектуальных ресурсов организации.

- Разработка системы многоплановой оценки качества интеллектуальных ресурсов организации.

Интеллектуальные ресурсы организации – это источники формирования интеллектуального капитала, которые накапливаются и используются в качестве исходного продукта, с целью производства новых благ и поддержания существующих, а также создания прибавочной стоимости его обладателя [5,243].

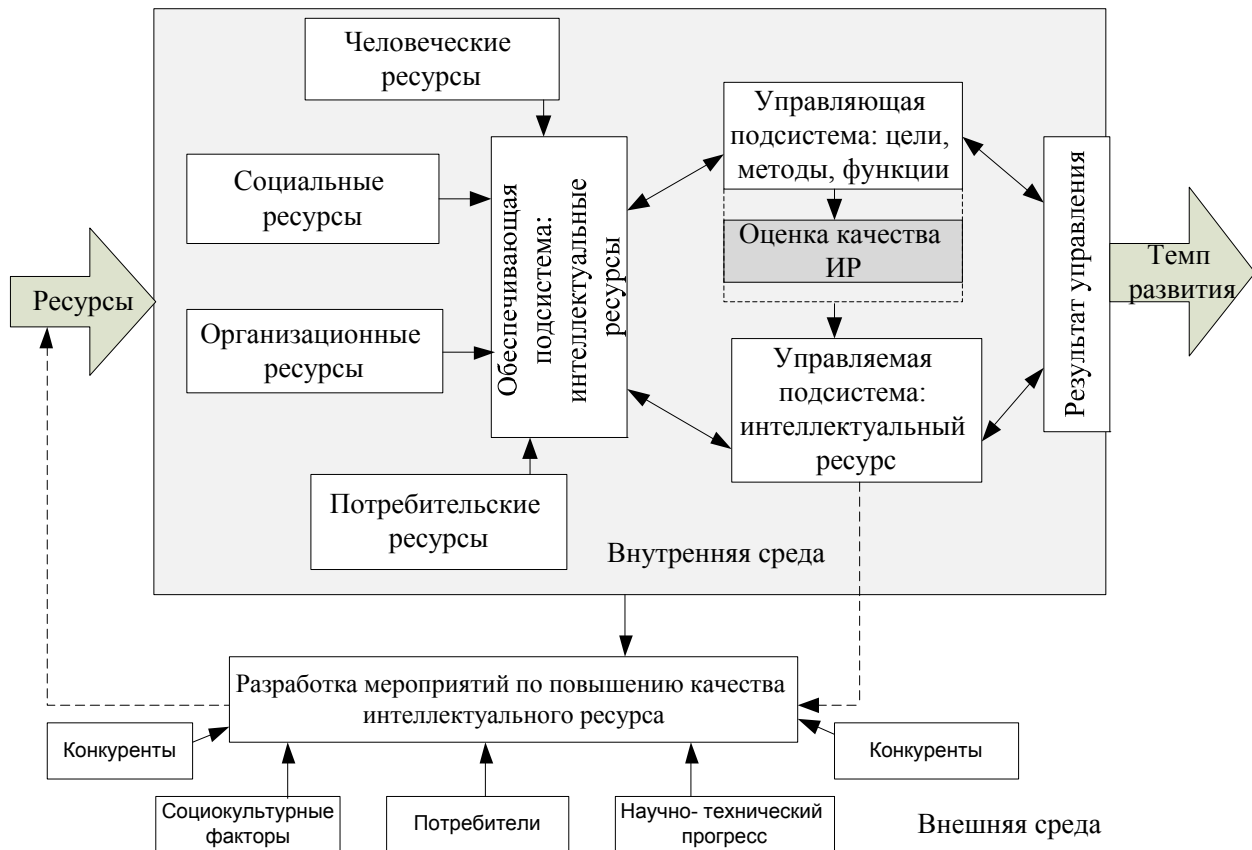
Эффективное управление интеллектуальными ресурсами позволяет не только учитывать все нематериальные активы, но и выявлять резервы развития организации, а также повышать эффективность управления выявленными факторами развития. Для придания исследуемой категории управленческой направленности целесообразно введение понятия

«качества интеллектуальных ресурсов» (КИР). Под качеством интеллектуальных ресурсов будем понимать способность ресурсов выполнять свое основное назначение, а также их соответствие определенным параметрам, допустимые значения которых рассчитываются опытным путем, учитывая сферу деятельности организации [4]. В авторском подходе качество интеллектуальных ресурсов зависит от качества его структурных элементов.

Для исследования и наглядного представления зависимости качества ресурсов от сферы деятельности организации авторами сформирована система управления качеством интеллектуальных ресурсов организации.

На первом этапе построения системы управления качеством интеллектуального ресурса предприятия определяются цели, задачи, инструменты управления. Высокое качество интеллектуального ресурса может быть достигнуто непрерывным воздействием управляющей системы в процессе создания, накопления, развития, совершенствования и использования его элементов.

Целью управления интеллектуальными ресурсами организации является ее развитие за счет наиболее эффективного использования всех видов ресурсов. Объектом управления являются элементы интеллектуального ресурса, развитие которых создает конкурентные преимущества, позволяющие предприятию достигать стратегических и тактических целей, задаваемых управляющей подсистемой. При этом интеллектуальный ресурс, с одной стороны, выступает в качестве фактора развития организации, а с другой – является результатом ее развития.



* составлено автором с использованием [4]

Рисунок 1 - Система управления качеством интеллектуального ресурса предприятия

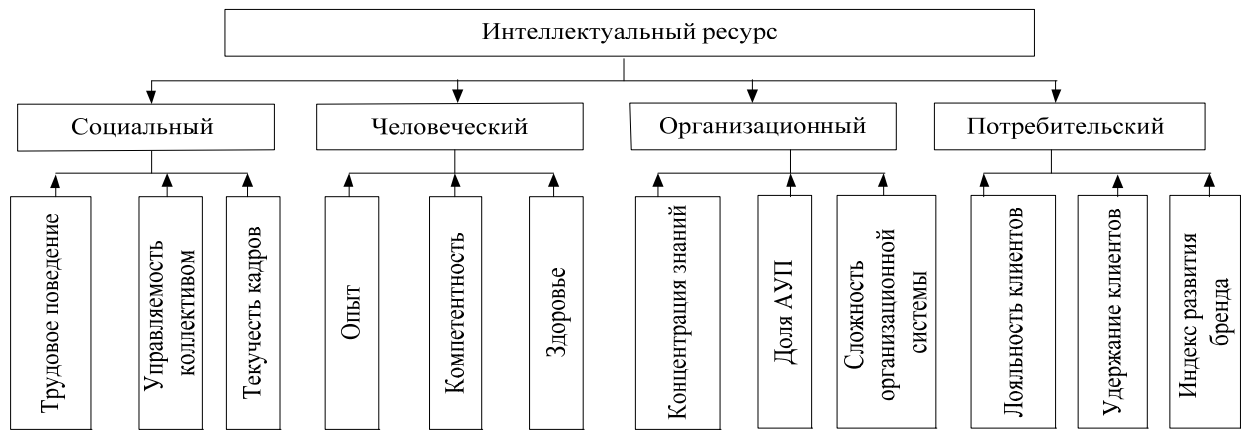
Интеллектуальный ресурс как фактор развития организации обеспечивает эффективное функционирование внутренней микросреды, выступая в качестве ключевого элемента обеспечивающей подсистемы [7,187]. Управляющая подсистема состоит из определенных целей, функций, методов, позволяющих задавать допустимые значения показателя качества интеллектуального ресурса. Обозначив эти допустимые значения, оценивается качество интеллектуального ресурса, принимается решение либо о приемлемости значения показателя, либо о разработке методов повышения его качества с учетом действующих факторов внешней и внутренней среды организации. В этом случае интеллектуальный ресурс выступает в качестве индикатора развития организации.

Оценка эффективности управления зависит от управляющей подсистемы, от установленных целей и задач, а также выбранных инструментов воздействия на управляемую подсистему, объектом которой являются интеллектуальные ресурсы [2]. Таким образом, интеллектуальные ресурсы являются совокупностью объектов воздействия управляющей подсистемы, становясь при этом самим результатом развития организации. Для достижения эффективного функционирования организации, проявляющегося, в том числе, и в высоких темпах ее развития, необходимо разработать модель управления, позволяющую целенаправленно воздействовать на интеллектуальные ресурсы, своевременно корректируя их

качество [1,9-10].

Второй этап. Оценка качества интеллектуальных ресурсов является одной из функций управляющей подсистемы. Для оценки качества ИР определяется качество его структурных элементов. Каждый структурный элемент включает показатели, отражающие значимые аспекты для развития интеллектуального ресурса организации. В развитии научных представлений ряда ученых структура интеллектуальных ресурсов организации рассматривается как двухкомпонентная, подразделяемая на человеческие и структурные элементы [8,124]. Другие исследователи предлагают трехкомпонентную структуру, где к предыдущим двум компонентам добавляется потребительский элемент [4].

Исследования, проведенные Е.Н. Ветровой и Е.В. Коковиной [4], показали, что одним из важнейших элементов интеллектуального ресурса выступает корпоративная культура, обеспечивающая формирование и развитие коллектива организации, мотивацию персонала и адаптацию сотрудников. Систематизировав перечисленные подходы, мы придерживаемся мнения, что структуру интеллектуальных ресурсов необходимо рассматривать как четырехкомпонентную (рис. 2). Четырехкомпонентная структура интеллектуального ресурса основана на увязке таких элементов, как человеческий, социальный, организационный и потребительский ресурсы.



* составлено автором с использованием [2]

Рисунок 2 - Структура интеллектуального ресурса организации

Третий этап – определение интегрального показателя качества интеллектуального ресурса. Для вычисления интегрального показателя качества интеллектуального ресурса предложен метод оценки площади геометрической фигуры многоугольника, образованного нормированными значениями параметров, отражающих отдельные характеристики качества ресурсов (рис. 1):

$$IR = \frac{1}{2} \sum_{k=1}^L a_k \times a_{k+1} \times \cos \frac{2\pi}{n}$$

где a_k и a_{k+1} – две смежных стороны лучей диаграммы; L – количество треугольников, образующих диаграмму; n – число факторов анализа.

Четвертый этап – анализ полученных результатов. Данная методика апробирована для оценки качества интеллектуального ресурса конкретных организаций различных сфер деятельности. Для проведения исследования использовалась информация, полученная из документов финансовой отчетности, а также по результатам анкетирования сотрудников фирм. Пятый этап – разработка и реали-

зация комплекса мероприятий, направленных на эффективное функционирование механизма управления интеллектуальными ресурсами организации. Шестой этап – определение зависимости качества ресурса интеллектуального капитала со сферой деятельности организации.

В качестве объектов исследования выбрана группа предприятий различных сфер деятельности: организации сферы услуг, наукоемкие предприятия, производственные предприятия. Данная методика используется для оценки качества интеллектуальных ресурсов организаций при условии нормирования показателей отдельных структурных элементов по максимуму их значений. Чем ближе значение параметра к 1, тем выше уровень составляющего показателя. В итоге значение интегрального показателя находится в диапазоне от 0 до 1.

Используя информацию, полученную из документов финансовой отчетности, а также по результатам анкетирования сотрудников фирм, были получены следующие результаты, представленные в таблице 1.

Таблица 1 - Практический результат оценки качества ресурсов интеллектуального капитала организаций

Показатели	Организации сферы услуг			Наукоемкие организации			Производственные организации		
	Пр1	Пр2	Пр3	Пр1	Пр2	Пр3	Пр1	Пр2	Пр3
Знания	0,503	0,53	0,59	0,75	0,82	0,86	0,62	0,65	0,792
Опыт	0,41	0,805	0,47	0,62	0,796	0,67	0,48	0,52	0,55
Здоровье	0,567	0,612	0,522	0,75	0,69	0,78	0,51	0,713	0,54
Текучесть кадров	0,917	0,914	0,9	0,96	0,94	0,93	0,92	0,953	0,915
Управляемость коллективом	0,8	0,6	0,7	0,8	1	0,8	1	0,8	0,6
Равномерность распределения дохода	0,817	0,75	0,806	0,86	0,88	0,84	0,67	0,61	0,705
Сложность организационной системы	0,65	0,68	0,71	0,79	0,75	0,78	0,69	0,715	0,725
Доля АУП в структуре организации	1	0,85	1	1	0,9	1	0,95	1	1
Знания, принадлежащие организации	0,64	0,39	0,32	0,8	0,76	0,72	0,74	0,73	0,75
Лояльность клиентов	0,85	0,77	0,72	0,9	1	1	0,75	0,81	0,729
Коэффициент удержания клиентов	0,84	0,86	0,82	0,96	0,94	0,95	0,86	0,813	0,827
Индекс развития бренда	0,85	0,94	0,837	0,5	0,45	0,69	0,61	0,72	0,59

* составлено автором по результатам исследования с использованием информации внутренней отчетности и опроса сотрудников фирм

Для определения интегрального показателя качества интеллектуальных ресурсов сведем данные

таблицы 1 в следующие диаграммы (рис. 3).

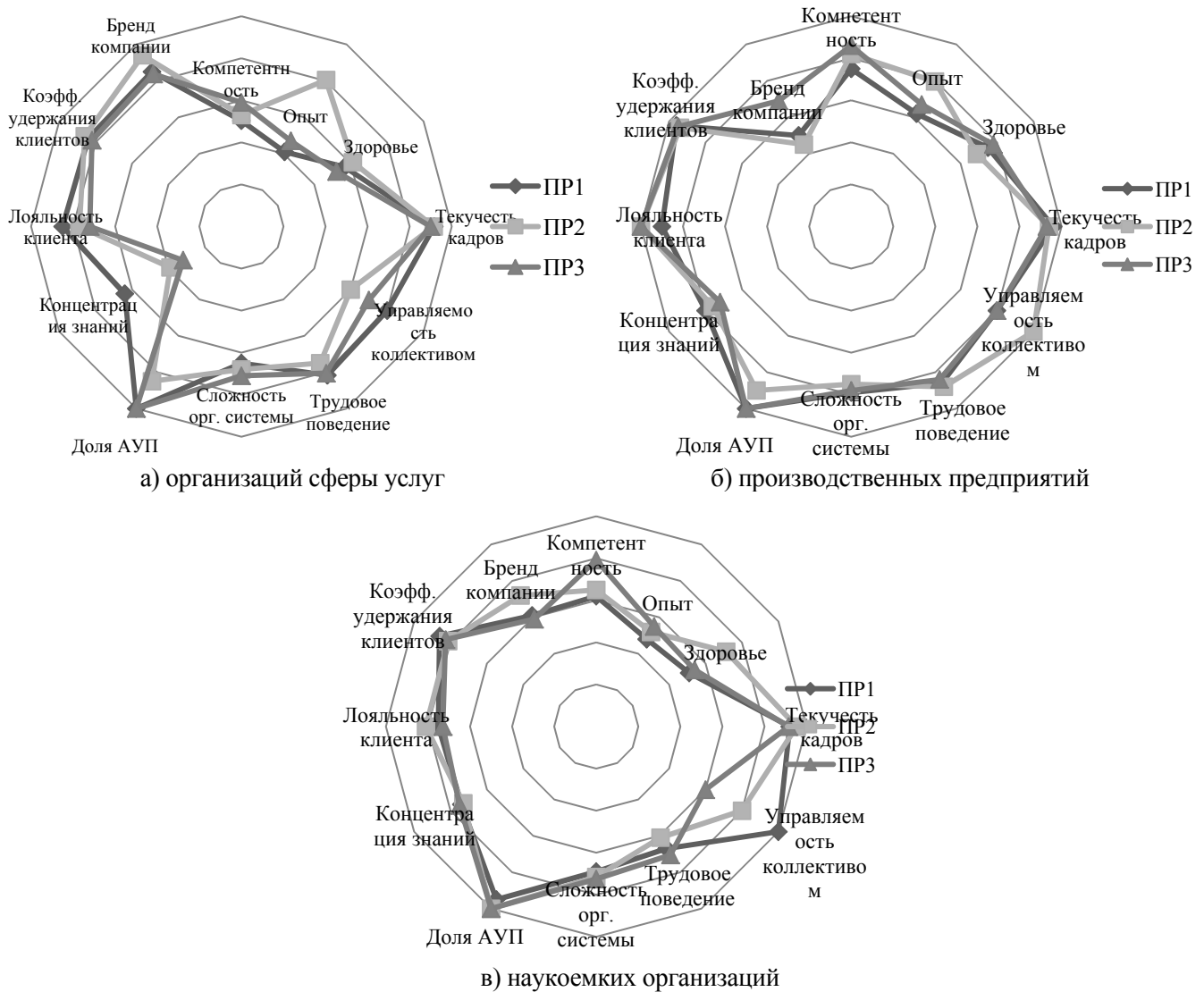


Рисунок 3 - Карта качественных характеристик интеллектуальных ресурсов

Качество ресурсов интеллектуального капитала является приемлемым, если балльная оценка всех рассматриваемых показателей превышает значение 0,7 балла, а интегральный показатель качественных характеристик ресурса интеллектуального капитала при этом больше либо равен 2,546 балла. Если это условие не выполняется, то качество ресурса интеллектуального капитала признается условно-приемлемым, а значит, требуется определенная корректировка процесса управления этими ресурсами.

Используя формулу (1), были получены значения интегрального показателя качества интеллектуального ресурса организаций (табл. 2). Разница в площадях фигур идеального, приемлемого и текущего состояния качества ресурсов интеллектуального

капитала отражает неэффективное их использование в организации.

Значения интегрального показателя оценки КИР, а также карта качественных характеристик интеллектуальных ресурсов организаций позволяют:

- оценить способность предприятия эффективно использовать интеллектуальный ресурс;
- выявить слабые стороны организаций в процессе использования интеллектуального ресурса;
- определить потенциальные зоны повышения качества интеллектуального ресурса;
- разработать мероприятия, направленные на повышение эффективности управления интеллектуальными ресурсами организации.

Таблица 2 - Интегральная оценка качества интеллектуального ресурса

	КИР организаций сферы услуг			КИР наукоемких организаций			КИР производственных организаций		
	Пр1	Пр2	Пр3	Пр1	Пр2	Пр3	Пр1	Пр2	Пр3
Текущее состояние	2,844	2,670	2,507	3,384	3,543	3,601	2,826	2,955	2,724
Приемлемое состояние	2,546	2,546	2,546	2,546	2,546	2,546	2,546	2,546	2,546
Идеальное состояние	5,197	5,197	5,197	5,197	5,197	5,197	5,197	5,197	5,197

Качество ресурсов интеллектуального капитала, анализируемых организаций, далеко от идеального состояния, но при этом является приемлемым.

Хотя качество ресурсов одной из организаций сферы услуг не достигло даже минимально приемлемого значения. В таком случае необходимо разрабатывать

комплекс мероприятий, направленный на реализацию эффективного управления интеллектуальными ресурсами организации [3,235]. На рисунке 4 представлен план управления качеством интеллектуальных ресурсов организации, позволяющий повысить

не только условно-приемлемые значения показателей качества ресурсов, но и разработать мероприятия, направленные на повышение качества ресурсов при очень низких значениях показателя.



* составлено авторами

Рисунок 4 - План совершенствования управления качеством интеллектуальных ресурсов организации

Мероприятия, направленные на повышение качества интеллектуальных ресурсов, разработаны с

учетом влияния факторов внешней и внутренней среды организации (рис. 1) и отражены в таблице 3.

Таблица 3 - Комплекс мероприятий, направленных на повышение качества интеллектуальных ресурсов

Задачи	Мероприятия
Повышение качества человеческого ресурса	<ul style="list-style-type: none"> — организация и проведение курсов повышения квалификации сотрудников; — внедрение современных технологий, позволяющих повысить стрессоустойчивость сотрудников; — рассмотрение возможности применения элитарного способа оплаты труда, как инструмента поощрения более опытных сотрудников.
Повышение качества социального ресурса	<ul style="list-style-type: none"> — реализация политика патернализма на предприятии; — применение методов наставничества для неформального обучения персонала; — адаптация или полное изменение действующей кадровой стратегии.
Повышение качества организационного ресурса	<ul style="list-style-type: none"> — обоснование состава и структуры коллектива; — выбор приемлемой степени децентрализации управления; — обезличивание базы персональных данных, но с сохранением полноты, структурированности, релевантности и семантической целостности.
Повышение качества потребительского ресурса	<ul style="list-style-type: none"> — проведение аттестации руководителя отдела маркетинга; — обеспечение сбалансированного клиентского портфеля; — разработка дифференцированных стратегий взаимодействия с клиентами.

Таким образом, разработанный план совершенствования управления качеством интеллектуальных ресурсов, включающий комплекс мероприятий, реализуемых при достаточно низком значении показателя качества какого-либо составного ресурса, является действенным инструментом реализации приоритетных направлений деятельности организации.

Однако реализовать весь комплекс разработанных мероприятий, направленный на повышение

качества составных ресурсов, в большинстве случаев, не представляется возможным по различным причинам. Как уже было подчеркнуто ранее, интеллектуальные ресурсы доминируют во всех сферах деятельности организаций, становясь одновременно фактором, индикатором и результатов ее развития. Эффективное управление интеллектуальными ресурсами позволяет не только укрепить слабые стороны организации, но наметить вектор ее развития. С этой целью необходимо определить структурные

элементы интеллектуальных ресурсов, которые оказывают доминирующее воздействие на развитие конкретной организации с учетом ее сферы деятельности [9,113].

Основываясь на результатах проведенного ис-

следования, используя данные, полученные по результатам анкетирования и проведенных социологических опросов сотрудников фирм, экспертным методом мы получили результаты, представленные на рисунке 5.

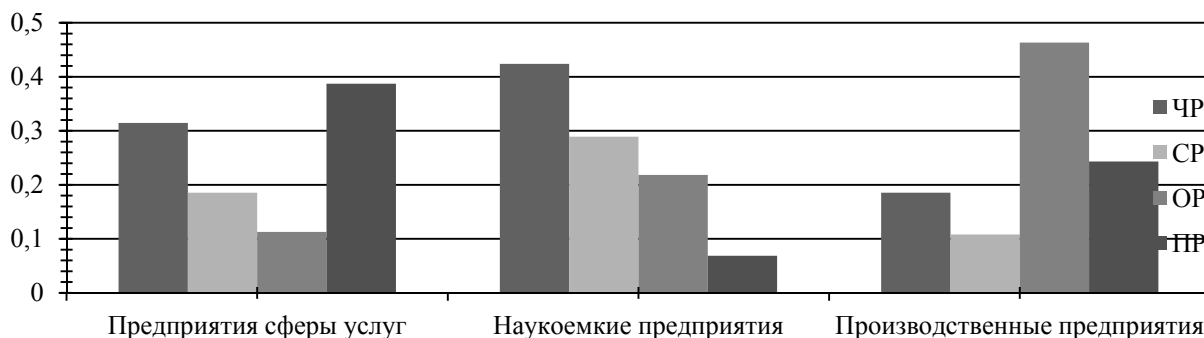


Рисунок 5 - Влияние качества структурных элементов интеллектуальных ресурсов на деятельность организации

Как видно из диаграммы, на эффективную деятельность предприятия сферы услуг доминирующее воздействие оказывает качество потребительских и человеческих ресурсов. То есть, способность индивидов генерировать идеи для развития организации и использовать эти идеи для налажки тесного контакта с потребителями, обеспечения узнаваемости организации на рынке. Мероприятия, направленные на повышение качества этих ресурсов, будут приоритетными при управлении интеллектуальными ресурсами предприятий сферы услуг.

Деятельность наукоемких организаций в большей степени зависит от высокого качества человеческого и социального ресурсов. Объясняется способностью организации обезличить знания сотрудников, создав при этом благоприятный микроклимат, способствующий развитию у индивидов определенных признаков, позволяющих им быстро реагировать на требования внешней и внутренней среды организации и способствующих их тесному взаимодействию при разработке решения задач для развития организации в целом [6,38].

Способность производственных предприятий развиваться зависит, прежде всего, от качества организационного и потребительского ресурсов. Способность организации дегерсонализировать знания сотрудников и использовать их для своего развития, для укрепления позиций на рынке, обеспечения узнаваемости организации является отличительной особенностью функционирования организаций данной сферы деятельности. Определив наиболее значимые составные элементы интеллектуальных ресурсов различных групп организаций, мы считаем, что приоритетными будут те мероприятия, которые направлены на повышение качества этих выделенных типов ресурсов. И наоборот, если вовремя не реализовать комплекс мер, способных повысить качество выделенных ресурсов, качество интеллектуальных ресурсов и развитие организации в целом ожидает регресс.

Список литературы:

1. Еришова, И.Г. Прогнозирование потребности в специалистах региона [Текст] / Ю.В. Вертакова, И.Г. Еришова // Региональная экономика: теория и практика. - 2010. - №27. - С. 2-11.
2. Вертакова, Ю.В. Формирование и использование трудового потенциала региона [Текст]: монография / Ю.В. Вертакова, Ю.С. Положенцева, В.В. Рязанцева. - Курск: ЮЗГУ, 2011. - 256 с.
3. Крыжановская, О.А. Формирование региональной системы управления трудовым потенциалом [Текст] / О.А. Крыжановская, Ю.В. Вертакова, Ю.С. Положенцева // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. - 2013. - №1. - С. 229-244.
4. Ветрова, Е.Н. Отдельные аспекты управления интеллектуальным капиталом организации [Электронный ресурс] / Е.Н. Ветрова // Современные проблемы науки и образования. - 2011. - №5. - Режим доступа: URL: <http://www.science-education.ru/99-4836>.
5. Ланкина, М.Ю. Некоторые методы и подходы к количественной оценке качества интеллектуального ресурса организации [Текст] / М.Ю. Ланкина // Системный анализ в проектировании и управлении: сб. тр. науч.-практ. конф. - Санкт-Петербург: Политехнический университет, 2014. - С.241-250.
6. Плотников, В.А. Частно-государственное партнерство в организации профессионального образования в интересах российской промышленности [Текст] / В.А. Плотников, Ю.В. Вертакова // Экономика и управление. - 2012. - №11(85). - С. 36-40.
7. Положенцева, Ю.С. Исследование методов прогнозирования потребности региональной экономики в управленческих кадрах [Текст] / Ю.С. Положенцева // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. - 2012. - №6(6). - С. 185-190.
8. Стюарт, Т. Интеллектуальный капитал. Новый источник богатства организаций [Текст] / Т. Стюарт. - М.: Поколение, 2007. - 400 с.
9. Фасхиев, Х.А. Система управления уровне интеллектуального капитала [Текст] / Х.А. Фасхиев // Менеджмент в России и за рубежом. - 2014. - №1. - С.106-128.

*д.э.н , профессор кафедры региональной экономики и менеджмента
Юго-Западного государственного университета
E-mail:vertakova7@yandex.ru*

***Ланкина Мария Юрьевна**
аспирантка кафедры менеджмента
Южного Федерального университета
E-mail:mlankina@yandex.ru*