
УДК 331(470.6)
ББК 65.240(235.7)
Т 48

Е.Н. Ткачева

*Доцент кафедры экономики Южного института менеджмента, г. Краснодар.
Тел. (929) 828 58 96, e-mail: magadan.79@mail.ru.*

**Исследование человеческого капитала как актива
виртуальных организаций Южного федерального округа
(Рецензирована)**

Аннотация. В информационной экономике основными экономическими единицами становятся новые нетрадиционные организационные формы — виртуальные организации, основанные на принципах кооперации независимых в правовом отношении предприятий, географически удаленных друг от друга и осуществляющих свою деятельность в интегрированном информационном пространстве. Использование способов виртуальных взаимодействий между экономическими агентами помогает снизить транзакционные издержки предприятий-партнеров, повысить скорость и качество индивидуального обслуживания клиента. В данной статье представлены результаты проведенного исследования человеческого капитала как актива виртуальных организаций ЮФО.

Ключевые слова: виртуальные организации; аутсорсинговые компании; человеческий капитал; система управления

E.N. Tkacheva

*Associate Professor of Economy Department, Southern Institute of Management,
Krasnodar. Ph.: (929) 828 58 96, e-mail: magadan.79@mail.ru.*

**Research of the human capital as an asset
of the virtual organizations of Southern Federal District**

Abstract. In information economy, new nonconventional organizational forms, namely the virtual organizations, become the basic economic entities. These organizations are based on principles of cooperation of the legally independent enterprises, geographically removed from each other and carrying out the activity in the integrated information field. Use of ways of virtual interactions between economic agents helps them to lower costs of the enterprise partners and to raise speed and quality of client service. This paper gives the results of the conducted research on the human capital as an asset of virtual organizations from the Southern Federal District.

Keywords: virtual organizations; outsourcing companies; the human capital; a control system.

Процессы социально-экономической трансформации, присущие практически всем типам современных экономических систем, обуславливают неполноту спецификации правомочий в различных областях народнохозяйственного комплекса и особенно на стыке национальной и глобальной экономик. Изменчивая размытая экономическая среда, нечеткая спецификация прав собственности оказываются идеальной средой для инновационного рывка и

революционных научно-технических сдвигов. Эти процессы играют роль резонатора для влияния, которое оказывает человеческий капитал, усиливая диверсификацию отношений и размытие прав собственности.

Заметим, что несовершенная спецификация прав собственности на человеческий капитал существует лишь в традиционном контексте отношений частной собственности. В информационной экономике человеческий ка-

питал является не столько частным, сколько общественным благом, представляющим собой коллективное достояние субъектов производственных отношений в рамках народного хозяйства в целом. Капитал человеческой личности и общества в стратегическом плане неизменен по отношению к юридическим отношениям, выступая в качестве определяющего их базиса.

Под виртуальной организацией будем понимать временное или постоянное образование экономически независимых и географически разрозненных рыночных агентов, комбинирующих человеческий, физический, финансовый, социальный капиталы и ключевые компетенции, обладающих единой сетевой организационной культурой, действующих в рамках

контракта и единого информационного пространства и производящих на их основе конечный продукт или услугу. При этом конечный продукт или услуга могут быть как виртуальными, так и традиционными.

Целью проводимого опроса было выявление особенностей управления человеческим капиталом в частично виртуальных организациях (аутсорсинговых компаниях) Южного федерального округа. Репрезентативная выборка составила 42 аутсорсинговые компании ЮФО (табл.1), из них 9 компаний занимаются аутсорсингом информационных технологий, 14 — аутсорсингом финансовых и банковских операций, 9 — аутсорсингом человеческих ресурсов, 10 — транспортным аутсорсингом.

Таблица 1

Аутсорсинговые компании ЮФО, принявшие участие в опросе (вторая половина 2009г.)

Регион	Компании, занимающиеся аутсорсингом			
	информационных технологий	финансовых и банковских операций	человеческих ресурсов	транспортным
Краснодарский край	2	4	2	2
Республика Адыгея	1	1	1	2
Республика Калмыкия	1	2	1	2
Астраханская область	2	2	2	1
Волгоградская область	1	2	1	1
Ростовская область	2	3	2	2

Необходимыми условиями участия были: период работы на российском рынке к моменту исследования не менее 1 года, штатная численность персонала не менее 5 человек. Таким образом, частично виртуальные организации ЮФО в исследовании с разбивкой на субъекты представлены следующим образом: Краснодарский край — 24%, Республика Адыгея — 12%, Республика Калмыкия — 14%, Астраханская область — 17%, Волгоградская область — 12%, Ростовская область — 21%.

При опросе руководителей аутсорсинговых компаний использовалась разработанная автором анкета, состо-

явшая из двух блоков: первый блок включает общие вопросы о предприятии, второй блок посвящен системе управления знаниями в компании.

Рассмотрим, каким образом происходит управление человеческим капиталом в частично виртуальных организациях Южного федерального округа. Анализ полученных ответов показал следующую картину.

В организациях виртуального типа изменяется подход к форме отбора, под которой будем понимать совокупность используемых инновационных технологий отбора, позволяющих повысить его эффективность и экономичность.

К ним относят: электронные сайты рекрутинговых компаний и собственные сайты организаций, электронные доски объявлений, интернет-ресурсы по поиску работы. Применение таких форм отбора позволяет снизить издержки на поиск персонала, но одновременно инициирует новые угрозы. Поэтому наиболее приемлемой формой отбора сотрудников можно считать комбинированный отбор.

В изучаемых организациях на принятие решений об отборе большей части работников влияет анализ желаемых характеристик — 86% респондентов согласились с данным утверждением.

Подавляющее большинство респондентов (98%) показало, что процесс обучения сотрудников важен для компании, т.к. от эффективности их работы зависит конкурентоспособность предприятия. Заметим, что в последнее время процесс обучения принимает непрерывный характер, становится гибким, оперативным, своевременным и персонализированным. Причем высокий уровень квалификации персонала компании превращается в важнейшее конкурентное преимущество. Проводимые нами ранее исследования выявили рост интереса руководителей аутсорсинговых организаций к дистанционной форме обучения.

Исследование показало, что в основном система вознаграждения персонала связана с финансовыми результатами — 64% опрошенных. Такая особенность в стимулировании работников может быть связана со спецификой исследуемых организаций: в основном это малые и средние предприятия с небольшим штатом.

Так как внешнее стимулирование организационного окружения не может поддерживать постоянное внимание к работе, то содержание работы для виртуального персонала необходимо проектировать таким образом, чтобы оно вызывало у работника непосредственный интерес и чувство ответственности. Этого руководство предприятия может достигнуть, если работа будет:

— законченной — работник должен представлять законченный результат;

— разнообразной — работник при ее выполнении должен использовать различные типы знаний и навыков;

— значимой как для самого сотрудника, так и для других людей;

— автономной — должна обеспечивать свободу действий при ее выполнении;

— обладать обратной связью — работа должна обеспечивать работника полной и доступной информацией о ее выполнении.

При продвижении работников в аутсорсинговых компаниях упор делается на заслуги сотрудника (на это указал 81% респондентов). Мнения опрашиваемых разделились практически поровну по такому фактору продвижения как личное отношение руководителя к сотруднику: 52% согласны с данным утверждением, 48% — не согласны.

Такая ситуация связана с тем, что исследуемые частично виртуальные организации относятся к малым и средним предприятиям, следовательно влияние данного фактора возрастает. Однако практически половина руководителей считают, что персонал организации нельзя продвигать в зависимости от личного отношения, т.к. это может негативно сказаться на эффективности функционирования фирмы.

В традиционных компаниях наиболее распространенной системой оценивания является аттестация, позволяющая оценить соответствие уровня труда, качеств и потенциала работника требованиям занимаемой должности.

На предприятиях виртуального типа, построенных на принципах внутренней мотивации, заинтересованности, профессионализме и пожизненном обучении, исчезает необходимость проведения регулярных затратных аттестаций, нацеленных на контроль и формальную оценку.

Таким образом, аттестация принимает в виртуальных компаниях другую форму. Выделим два вида оценки персонала:

— оценка, основанная на контроле — предназначена для телесотрудников, выполняющих рутинные функции, труд которых легко регламентировать,

а результаты измерить. Для таких сотрудников следует составлять четкий детальный график контроля результатов и проводить регулярные процедуры оценки с получением обратной связи сотрудником.

— оценка, основанная на доверии — применяется к ключевым специалистам, профессионалам. Процесс оценивания осуществляется по результату проекта, тесно связан с личным, командным и организационным видами вознаграждения, обязательно наличие обратной связи. Эффективная оценка должна обязательно быть дополнена изучением мнения персонала о компании, получением информации об удовлетворенности сотрудников работой, играть роль мотивирующего инструмента.

Опрос показал, что 51% работников частично виртуальных организаций оценивается ежеквартально, 36% — два раза в год. Эти данные дополняются данными о сотрудниках, получающих отзыв на свою работу: 49% из них получают отзывы на свою деятельность ежемесячно, 26% — ежеквартально, 20% — два раза в год. Регулярный мониторинг дает руководителям исследуемых предприятий возможность повысить эффективность деятельности персонала, подчеркивает их важность и значимость для компании.

Опрос показал, что в 73% компаний более 50% сотрудников имеют доступ к необходимой информации, в 21% компаний — 50% сотрудников имеют такое право. Высокий процент работников, имеющих доступ к информации, вызван следующим обстоятельством. Виртуальные организации функционируют в условиях большей неопределенности и риска, чем их традиционные аналоги. Поэтому их персоналу должна предоставляться максимальная свобода действий при решении организационных вопросов вкуче с возрастанием ответственности, которую они несут за свои действия.

Это достигается за счет того, что на предприятии собраны высококвалифицированные специалисты, привыкшие работать, если необходимо, в автоном-

ном режиме, находить выход из сложных критических ситуаций. Управление службы при возникновении нестандартных ситуаций могут оказать необходимую консультационную и практическую помощь.

В виртуальных организациях коммуникации приобретают первоочередное значение в связи с тем, что опосредуют процесс производства ценностей. Исследование показало, что 67% руководителей оценили эффективность взаимодействия персонала как эффективное, 28% — как неэффективное.

Менеджменту компаний для совершенствования информационных коммуникаций необходимо повышать роль неформального общения, регулировать информационные потоки, планировать и контролировать информацию, осуществлять интеграцию функции коммуникаций и обмена знаниями. Руководители 84% частично виртуальных организаций поощряют инициативу работников, понимая, что креативность даст возможность развиваться их бизнесу.

Главной ценностью в организациях, функционирующих в информационной экономике, являются люди и их знания. Причем главное правило управления знаниями — это развитие знаний. Результаты исследования показали, что 96% руководителей аутсорсинговых компаний считают необходимым развивать знания сотрудников. Управление знаниями способствует сохранению и использованию в новых условиях профессионального опыта сотрудников, даже если они уже не работают в этой компании; дает постоянный доступ к необходимой информации; исключает возможность информационной перегрузки работников; предотвращает дублирование информационных потоков; сокращает время на поиск информации; сокращает необоснованные расходы на дополнительные информационные ресурсы путем их централизации.

Опрос руководителей частично виртуальных организаций показал, что большинство работников их предприятий стремятся улучшить результаты своей деятельности — 81% ре-

спондентов. При выполнении своих должностных обязанностей сотрудники аутсорсинговых компаний хотят удовлетворить потребности высшего уровня — в самореализации, самоуважении. Этим и вызвано желание высококвалифицированных специалистов постоянно совершенствовать результаты своей деятельности.

Для виртуальных организаций формируется новый подход к текучести персонала, т.к. повышенная мобильность является естественной и рассматривается как повышение возможностей и развития персонала. Однако, исследование показало стабильность коллектива аутсорсинговых компаний: процент работников, уволившись по собственному желанию, крайне низок — 5%, по желанию руководства — 7%.

Данная ситуация вызвана тем, что в изучаемых организациях сформирована система, способная удерживать наиболее талантливый и компетентный персонал:

- развитие знаний сотрудников рассматривается как условие конкурентоспособности компании;
- инициатива работников поощряется;
- персонал имеет доступ к информации, необходимой для выполнения работы;
- персонал постоянно получает оценку своих действий;
- при продвижении сотрудников учитываются личные заслуги перед

компанией.

Оценка качества работы сотрудников частично виртуальных организаций показала, что сравниваемые показатели у персонала исследуемых предприятий выше, чем у работников фирм-конкурентов (рис. 1, рис. 2). Respondенты так охарактеризовали эти показатели: уровень образования сотрудников приблизительно одинаков у всех предприятий отрасли; уровень профессионализма сотрудников исследуемых предприятий выше — 61% опрошенных, уровень мотивации у них составляет 59%, удовлетворенность работой тоже достаточно высока — 68% опрошенных; высокая адаптация персонала сотрудников исследуемых предприятий — 63% опрошенных и выше среднего усилия в работе — 72% опрошенных.

Подводя итоги анализа подсистемы управления человеческим капиталом в виртуальных организациях, заметим, что в информационной экономике специфические знания работников составляют их конкурентное преимущество на рынке труда. Следовательно «ценность» работника зависит от объема знаний, который он сохраняет для себя. Причем высококвалифицированный современный специалист уже не имеет жесткой зависимости от компании, т.к. может производить свой информационный продукт и вне ее структур, имея необходимые средства производства в личной собственности. Значит, он продает владельцам предприятия уже не свою способность

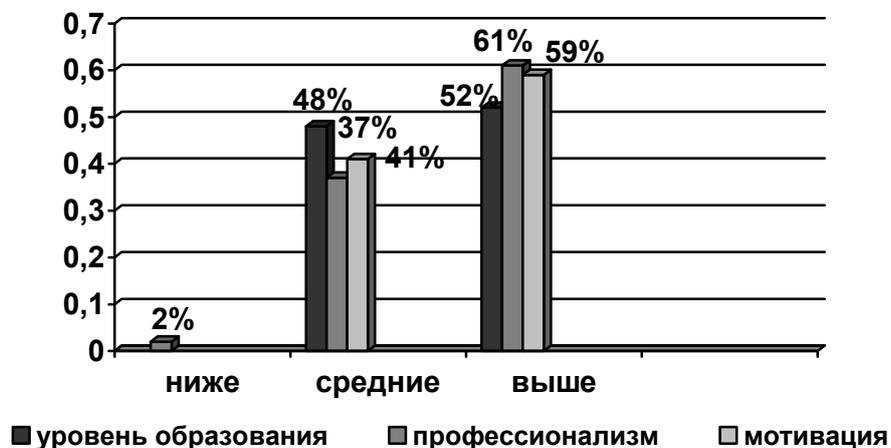


Рисунок 1. Качество работы сотрудников частично виртуальных организаций (1-3 показателя)

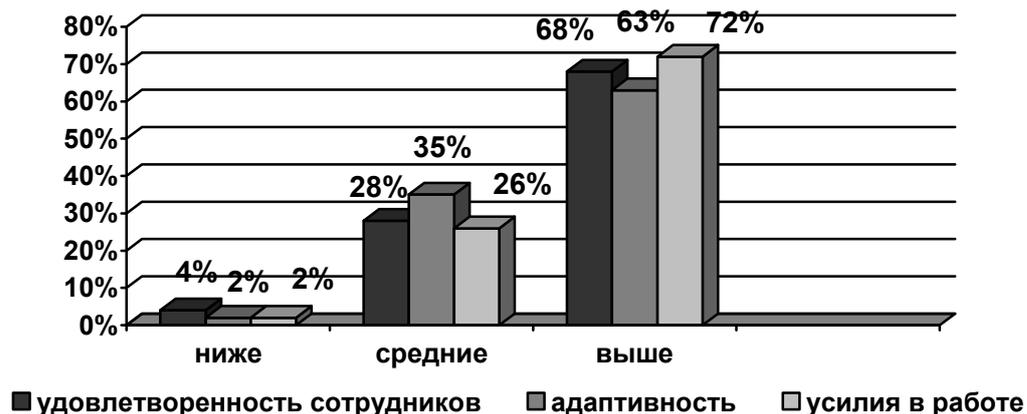


Рисунок 2. Качество работы сотрудников частично виртуальных организаций (4-6 показатели)

к труду, а конкретные результаты интеллектуальной деятельности.

Как показало исследование, возникает ситуация, при которой все большая часть персонала стремится работать вместе с организацией, а не на организацию, которая больше нуждается в подобных сотрудниках, чем они в ней.

Современная система мотивов серьезно отличается от системы мотивации начала 21 века. Персонал уже не воспринимает материальные стимулы в качестве доминирующих в своей деятельности. На первый план в системе стимулов выходят возможность повы-

шать свой интеллектуальный уровень, солидарность и смысл работы.

Преобладание горизонтальных потоков информации приводит к горизонтальной схеме кооперации труда, улучшающей адаптивность и гибкость управленческой структуры предприятий. Преимущества такой кооперации проявляются при работе в команде, что дает возможность создать группу единомышленников; полного равноправия всех членов команды; гибкого распределения функций; свободного и оперативного обмена мнениями; свободы оперативных действий.