

УДК 331
ББК 65.240
В 19

О.С. Васильева

Преподаватель кафедры государственного и муниципального управления Ставропольского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, г. Ставрополь. Тел.: (8652)23-36-66, e-mail: 7soln@rambler.ru.

А.В. Полинко

Аспирант кафедры экономики и управления Адыгейского государственного университета, г. Майкоп. Тел.: (918)192-88-09, e-mail: e-mail: 7soln@rambler.ru.

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫЙ КАПИТАЛЫ КАК БАЗИСНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СУБЪЕКТА РЫНКА НЕМАТЕРИАЛЬНЫХ УСЛУГ

(Рецензирована)

Аннотация. В статье рассматриваются сущность и ключевые особенности интеллектуальных услуг, выделяются их ключевые виды. Особое внимание уделено анализу специфики содержания и взаимосвязи информационного и человеческого компонентов процесса оказания интеллектуальных услуг. Констатируется, что совокупность человеческого и информационного капиталов субъекта рынка интеллектуальных услуг закладывает основу для его успешного функционирования на данном рынке.

Ключевые слова: человеческий капитал, информационный капитал, капиталобразование, инвестиции, интеллектуальные услуги.

O.S. Vasileva

Lecturer of State and Municipal Administration Department, Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the Russian Federation (Stavropol branch), Stavropol. Ph.: (8652)23-36-66, e-mail: 7soln@rambler.ru.

A.V. Polinko

Post-Graduate Student of Economy and Management Department, Adyghe State University, Maykop. Ph.: (918)192-88-09, e-mail: e-mail: 7soln@rambler.ru.

HUMAN AND INFORMATION CAPITAL AS THE BASIC ELEMENTS OF THE FUNCTIONING OF INTANGIBLE SERVICES MARKET ENTITY

Abstract. The paper considers the essence and the main peculiarities of intellectual services. It highlights their main activities. Authors pay his particular attention to analysis of the specific content of information and human components relationship of the process of intellectual services providing. The scientific article substantiates that the combination of human and information capital of market entity intellectual services lays the foundation for its successful functioning on the market.

Keywords: human capital, information capital, capital formation, investment, intellectual services.

Интеллектуальные услуги можно охарактеризовать как определенные профессиональные действия специалистов различного направления, основными ресурсами осуществления которых выступают общие и специальные (профессиональные, предметные) знания и информация, а результатом — накопление и развитие человеческого потенциала на различных уровнях.

Критериями для выделения интеллектуальных услуг как особого сегмента сектора услуг современной экономики являются следующие специфические особенности:

— капиталообразование — интеллектуальные услуги выступают институциональными источниками накопления человеческого капитала индивидуума, фирмы, общества;

— ресурсообеспечение — предоставление интеллектуальных услуг направлено на обеспечение их потребителей необходимыми знаниями и информацией;

— ретрансляция — интеллектуальные услуги являются специальным каналом передачи потребителю профессиональных знаний и информации.

Отметим, что для процесса производства и реализации интеллектуальных услуг свойственны определенные особенности, состоящие в следующем:

1. *Высокий уровень знаниеемкости процесса предоставления интеллектуальных услуг.* Поскольку работник, предоставляющий интеллектуальные услуги, выступает носителем специальных знаний, составляющих ресурсную основу производства подобных услуг, его трудовая деятельность характеризуется высоким уровнем знаниеемкости. Именно специалист, обладающий определенными знаниями, опытом, профессиональными навыками, осуществляет обслуживание потребителя интеллектуальных услуг, обеспечивает его определенными выгодами, которые выступают результатом процесса обслуживания, поэтому организация и мотивация интеллектуального труда являются важнейшими факторами обеспечения эффективности интеллектуальных услуг.

2. *Комплексный характер.* Комплексность как отличительный признак процесса предоставления интеллектуальных услуг находит свое отражение в подразделении последних на базовые и сопутствующие. Предоставляя базовую интеллектуальную услугу, специалист, как правило, должен реализовывать и ряд дополнительных услуг, что, с одной стороны, является сущностной характеристикой процесса реализации интеллектуальных услуг, а с другой стороны, обуславливает необходимость организации и оценки труда специалиста как продуцента комплекса интеллектуальных услуг.

3. *Индивидуализация и персонификация интеллектуального труда.* Интеллектуальная услуга предоставляется конкретным работником, а результат ее предоставления непосредственно зависит от уровня его компетенций. При этом интеллектуальная услуга неотделима от работника, который ее предоставляет.

Трудовой процесс в сфере предоставления интеллектуальных услуг включает в качестве важнейшей составляющей осуществление работником эффективных контактов с потребителем услуг на всех стадиях его обслуживания, поэтому в сервисной сфере критериями оценки качества интеллектуальных услуг выступают не только профессиональные качества работника, но и его личностные характеристики, в том числе его способность к продуктивным отношениям с клиентами.

4. *Активное участие потребителя в процессе оказания интеллектуальных услуг.* Потребитель интеллектуальной услуги участвует в процессе ее оказания как в пассивной форме, когда создает условия для эффективной деятельности работника, предоставляющего услугу, так и в активной форме, что происходит в случае, когда он предоставляет ресурсы, информацию, обсуждает процесс оказания услуги и др. Более того, результат процесса предоставления интеллектуальных услуг во многом определяется способностью потребителя к усвоению и правильному использованию полученных знаний и информации.

5. *Использование внутрифирменной системы обучения как главного источника знаний специалистов, оказывающих интеллектуальные услуги.* Для организаций сферы интеллектуальных услуг главным источником трудовых ресурсов, имеющих необходимый уровень профессионализма, выступает внутрифирменный рынок труда, который представляет собой движение работников в рамках фирмы и регулируется приказами-командами и внутренними стимулами в сочетании с инструментами контроля [1, с. 39]. При этом, чем выше специфичность компетенций необходимого фирме работника, тем сложнее удовлетворить потребности в нем с помощью внешнего рынка труда. Работодатель, используя внутрифирменный рынок труда, имеет возможность использовать компетенции тех работников, ко-

торые уже сформировали специфические для данной фирмы знания и навыки, снизить риски найма неквалифицированных работников или нарушения трудовой дисциплины.

В настоящее время в экономической литературе существуют различные подходы к выделению секторов сервисной сферы, производящих интеллектуальные услуги.

По нашему мнению, можно выделить три крупные составные части системы интеллектуальных услуг — образовательные, научно-технические и консалтинговые (консультационные) услуги. Рассмотрим их более подробно.

Образовательные услуги представляют собой совокупность учебных, воспитательных, развивающих действий, направленных на накопление и ретрансляцию общих и профессиональных знаний и информации в целях формирования и обогащения абстрактного и специфического человеческого капитала. Ключевая роль образовательных услуг в современном обществе заключается в том, что они непосредственно влияют на формирование интеллектуального потенциала общества, фирмы, индивида, способствуют накоплению необходимых для создания стоимости знаний, профессиональных навыков и, тем самым, являются важнейшим фактором развития национальной экономики в условиях формирования «общества знаний».

Как отмечает А.В. Бузгалин, «образование является ключевой сферой, своего рода I подразделением знаниеинтенсивной экономики, которое создает главный ресурс — человеческие качества, необходимые для развития новой экономики» [2, с. 308—309]. Именно образование создает долгосрочную фундаментальную социокультурную основу для современной экономической деятельности, причем понимание высокой ценности знаний должно составлять основу мотивации индивида к их получению и накоплению; предпринимателей — к привлечению работников, обладающих интеллектуальным потенциалом, и созданию условий для его эффективной реализации; государства — к проведению эффективной политики, направленной на развитие сферы образования как интегратора новых знаний.

Содержание консалтинговых услуг составляют специфические знания и информация в области экономики и управления, которые передаются хозяйствующим субъектам в процессе их консультирования со стороны специалистов, оказывающих интеллектуальные услуги. Осуществление консалтинговых услуг обеспечивает их потребителей знаниями и информацией, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности.

Отечественные специалисты в отдельную категорию выделяют научно-технические услуги, к которым относятся: предоставление научно-технической информации; перевод, редактирование и издание научно-технической литературы; разведка полезных ископаемых; осуществление геологических, гидрологических, топографических и др. изысканий; сбор и анализ данных о социально-экономических явлениях; проведение испытаний; осуществление контроля качества; патентно-лицензионная деятельность [3, с. 90].

Таким образом, научно-технические услуги как один из видов интеллектуальных услуг представляют собой деятельность специалистов различных отраслей науки и техники, направленную на обеспечение субъектов хозяйствования научными продуктами, использование которых приносит бизнесу экономическую выгоду, способствует повышению его деловой и инновационной активности.

Знания и информация, которые в процессе оказания интеллектуальных услуг передаются организациями либо лицами, оказывающими эти услуги своим клиентам, и используются ими как ресурсы развития, составляют содержательное ядро интеллектуальных услуг.

При этом необходимо указать на специфику содержания и взаимосвязи информационного и человеческого компонентов процесса оказания интеллектуальных услуг. Информационная составляющая данного процесса состоит в передаче адаптированной к требованиям и нуждам потребителя информации. Человеческая составляющая процесса оказания интеллектуальных услуг заключается в обладании лицом, предоставляющим услуги, способностями и умениями (компетенциями), связанными с обеспечением эффективной передачи необходимой информации пот-

ребителю услуг, с одной стороны, и способностью последнего к усвоению полученных знаний и их превращению в собственный интеллектуальный капитал, с другой.

При этом человеческая и информационная составляющие содержания интеллектуальных услуг тесно взаимосвязаны подобно взаимосвязи знания и информации. Данная ситуация определяет необходимость более пристального рассмотрения данных компонентов организации деятельности субъекта рынка интеллектуальных услуг, выступающих в форме человеческого и информационного капитала сервисной организации.

С.М. Климов трактует человеческий капитал как совокупность знаний, практических навыков и способностей сотрудников компании, направленных на исполнение стоящих перед ними задач [4, с. 90]. Авторы монографии «Экономика знаний» определяют данное понятие в качестве совокупности творческих способностей личности, используемых в целесообразной форме в процессе жизнедеятельности как отдельного индивидуума, так и всего общества [5, с. 152]. Сходную позицию высказывает и Э. Брукинг, раскрывающий содержание человеческих активов как составной части интеллектуального капитала организации в качестве совокупности таких элементов как коллективные знания сотрудников организации, их творческие способности, лидерские качества, управленческие и предпринимательские навыки [6, с. 33—34].

Данные определения являются типичными для наиболее многочисленной группы исследователей, которая под человеческим капиталом понимает совокупность имеющихся у человека способностей и качеств, используемых им в производственных процессах. В то же время, еще одна группа подходов к трактовке сущности человеческого капитала основывается на так называемом «инвестиционном подходе», акцентирующем ключевое внимание на факте накопления индивидуумом определенных способностей и качеств в результате инвестиций, осуществляемых в его развитие. Наконец, по мнению сторонников третьей точки зрения, необходимо применять расширительный подход к трактовке сущности человеческого капитала на основе включения в состав его

элементов широкой совокупности личностных качеств, мировоззренческих установок, ценностных ориентиров, оказывающих определенное влияние на результаты производственной деятельности конкретного человека [7, с. 289].

При этом, как отмечает Т. Стюарт, человеческий капитал конкретной бизнес-структуры увеличивается либо при максимальном использовании организацией объема знаний, которыми обладают ее сотрудники, либо за счет максимизации числа сотрудников организации, владеющих знаниями, необходимыми для обеспечения эффективного развития компании [8, с. 74].

Взаимосвязь человеческого капитала и интеллектуальных услуг находит свое проявление в следующем: во-первых, процесс производства интеллектуальных услуг способствует накоплению и развитию человеческого и информационного капитала фирмы [9, с. 435], поэтому интеллектуальные услуги в целом являются инструментом формирования человеческого капитала экономического субъекта. Кроме того, интеллектуальные услуги используются фирмами в процессе их производственной деятельности, являясь важнейшими ресурсами бизнеса, поскольку использование специальных знаний и информации, составляющих содержание данных услуг, обеспечивает более эффективное осуществление бизнес-процессов.

Что касается информационной составляющей содержания интеллектуальных услуг, то, по нашему мнению, следует остановиться на некоторых теоретических моментах, определяющих ее природу в условиях формирования современной «экономики знаний». Так, говоря об информации как об экономическом ресурсе, М.Ю. Днепров выделяет несколько важнейших постулатов, выдвигаемых экономической наукой при трактовке ее сущности [10, с. 190]:

— информация рассматривается как обособленный фактор производства;

— рассматривается двойственная природа информации — как фактора производства, с одной стороны, и как особой формы капитала, — с другой;

— информация как экономический ресурс рассматривается в рамках трудо-

вой теории стоимости как одна из составляющих процесса труда.

При этом необходимо учитывать, что в отличие от прочих факторов производства, информация может существовать и вне контекста социально-экономических отношений. С другой стороны, труд и капитал всегда имеют в своей структуре некоторую информационную составляющую, а в предпринимательских способностях она становится доминирующей.

Информация всегда в определенной степени оказывала влияние на ход экономических процессов, однако особая значимость данного влияния проявляется при переходе к постиндустриальному способу производства, заложившего основу формирования информационного общества. При этом информационное общество можно определить как систему связей и отношений между индивидами и их группами, базирующуюся на обмене информацией в социальной и экономической деятельности.

В научной и практической литературе выделяются следующие концептуальные признаки информационного общества: ориентация на знание (А.Н. Ефимов, Д. Белл), цифровая форма представления объектов, их виртуальная природа (Ю.А. Нисневич, Г.Т. Артамонов), молекулярная структура (Д. Тапскотт), интеграция (Б.В. Кристальный, Г.Л. Смолян, К. Шенон), устранение посредников (Д. Трамп), конвергенция (В.И. Арпинов, Д.А. Чернавский), инновационная природа (В.Г. Ажажа, Г.С. Белимов), наличие коренных противоречий между высокой скоростью изменения потребностей и инертностью традиционной экономической системы (Э. Уильямс) [11, с. 114].

Отметим, что экономические блага в условиях подобного общества все чаще рассматриваются с точки зрения их информационной природы, а значимость обладания ими напрямую зависит от ценности содержащейся в них информации.

Одно из важнейших свойств информации — ее асимметрия, которая выражается в разнородности, неполноте и дороговизне информации. Данное свойство распространяется и на процесс ее дифференциации держателем (владельцем), и на процесс получения потребителем интеллектуальных услуг, в связи с чем

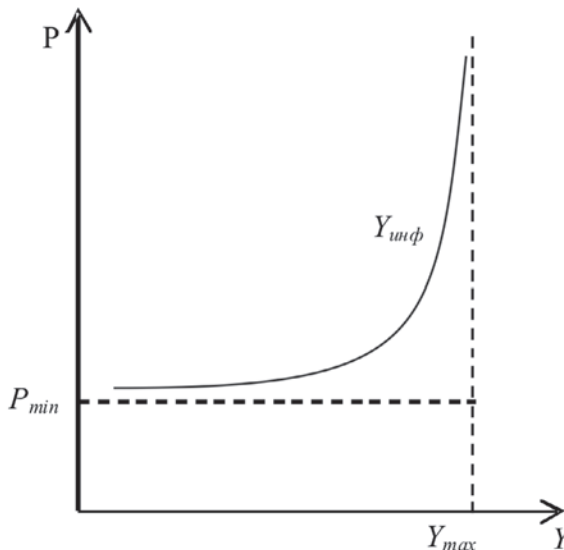


Рисунок 1. Механизм образования информационной ренты [12, с. 37]

условие доступа к информационным ресурсам служит жестким ограничителем или, наоборот, стимулом экономической деятельности в сфере предоставления интеллектуальных услуг. Это обуславливает формирование рынка, на котором существует конкуренция за получение доступа к информационным ресурсам.

При этом необходимо указать на возрастающую роль в достижении конкурентных преимуществ сервисной организации, функционирующей на рынке интеллектуальных услуг, такого фактора, как информационная рента, представляющая собой дополнительный доход от обладания ограниченными информационными ресурсами. Информационную ренту можно определить как выигрыш владельца информации относительно альтернативной стоимости представленных на рынке прочих информационных ресурсов. Причиной ее образования является монопольное обладание владельцем более ценной по сравнению с конкурентами информацией, необходимой для принятия управленческих решений. Механизм образования информационной ренты иллюстрирует рисунок 1.

На вышеприведенном рисунке кривая предложения информации $Y_{инф}$, асимптотически приближается к Y_{max} — точке, отражающей величину необходимой для потребителя достоверной информации. Точка P_{min} показывает минимально возможную цену производства информации. При этом

до точки P_{min} кривая предложения информации схожа с кривыми предложения для прочих товаров, в то время как после данной точки цена информации значительно увеличивается при минимальном росте объема продаж.

Как отмечает Н.П. Гибало, информация «...подобно труду, материалам и капиталу создает богатство» [13, с. 65]. Данная ситуация позволяет говорить о наличии информационного капитала организации, функционирующей на рынке интеллектуальных услуг. Так, Ю.Б. Башин определяет данную категорию как часть произведенных и произведенных нефинансовых активов, обеспечивающих информационную политику, позволяющую компании в условиях конкуренции двигаться по траектории устойчивого развития. При этом указанный автор отмечает, что необходимость объединения различных элементов в категорию «информационный капитал» обусловлена тем, что они связаны с созданием определенных информационных ресурсов, и поэтому их оценка должна иметь единую методологическую основу [14, с. 46].

Как отмечает А. Ф. Соколов, к важнейшим свойствам информационного капитала можно отнести следующие [15, с. 23—24]:

- будучи определенной совокупностью средств производства, информационный капитал выступает в качестве объекта экономических отношений;
- персонифицируясь в личности носителя информации, информационный

капитал обретает свойства субъекта экономических отношений;

- обуславливая наличие определенных видов производственной деятельности, информационный капитал несет в себе технико-экономическое, организационно-технологическое и управленческое содержание;

- участвуя в создании конечных благ, информационный капитал принимает форму затрат и определенных результатов производства с их приращением;

- выступая как производственные отношения между людьми, информационный капитал насыщается специфическим экономическим содержанием.

Из основных свойств проистекают дополнительные свойства информационного капитала, среди которых можно выделить следующие: информационный капитал обладает способностью к эффекту накопления, наступающему по истечении определенного времени; информационный капитал требует больших инвестиционных вложений; информационный капитал относительно менее подвижен по сравнению с прочими видами капитала; информационный капитал предполагает замену на информационный капитал более качественного содержания.

Касаясь соотношения человеческого и информационного капитала организации, Ю.Б. Башин и К.Б. Борисова, подчеркивая, что определенную часть информационного капитала составляют материальные нефинансовые активы, в схематической форме отображают следующее соотношение данных понятий (рисунок 2).

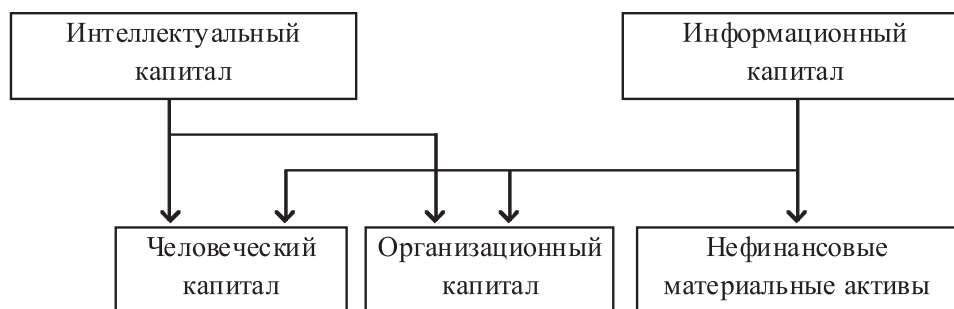


Рисунок 2. Взаимосвязь человеческого и информационного капитала организации [16, с. 10]

В целом разделяя подобную трактовку, отметим, что, по нашему мнению, довольно спорным выглядит выделение человеческого

капитала в качестве элемента информационного капитала, так как не все компетенции персонала организации имеют информаци-

онную природу. Более приемлемым выглядит подход, в соответствии с которым информационный и человеческий капитал, тесно переплетаясь друг с другом в различных своих проявлениях, образуют двуединую основу деятельности организации, предоставляющей интеллектуальные услуги.

Таким образом, подводя итоги проведенного анализа, можно констатировать, что совокупность человеческого и информационного капитала субъекта рынка интеллектуальных услуг закладывает основу для его успешного функционирования на данном рынке.

Примечания:

1. Экономика персонала / Р.П. Колосова, Т.Н. Василюк, М.В. Артамонова, М.В. Луданик. М.: ИНФРА-М, 2009. 896 с.
2. Экономика знаний и инноваций: перспективы России / под ред. А. В. Бузгалина. М.: ТЕИС, 2007. 298 с.
3. Казарина М.В. Услуги в области научных исследований: подходы к классификации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. №3(28). С. 87–91.
4. Климов С.М. Интеллектуальные ресурсы общества. СПб.: Знание, 2002. 199 с.
5. Экономика знаний / отв. ред. В.П. Колесов. М.: ИНФРА-М, 2008. 432 с.
6. Брукинг Э. Интеллектуальный капитал. СПб.: Питер, 2001. 288 с.
7. Асланов Д.И. Структура и содержание понятия «человеческий капитал» и сопряженных понятий в контексте гуманистической парадигмы // Научные проблемы гуманитарных исследований. 2011. №10. С. 283-295.
8. Стюарт Т. Интеллектуальный капитал. Новый источник богатства организаций / пер. с англ. В.А. Ноздриной. М.: Поколение, 2007.
9. Эдвинссон Л., Меллоун М. Интеллектуальный капитал: определение истинной стоимости компаний // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / под ред. В.Л. Иноземцева. М.: Academia, 1999.
10. Днепров М.Ю. О методологических принципах исследования категории «информационный ресурс» // Студенческая наука — экономике России: материалы V межрегион. науч. конф. Ставрополь, 2005.
11. Пидоймо Л.П., Бутурлакина Е.В. Сущность категорий «информационное общество», «информационная экономика» // Современная экономика: проблемы и решения. 2010. №4. С. 112-118.
12. Мильчакова П.Н., Галюта О.Н. К вопросу о содержании экономической категории «информация» // Вестник Челябинского государственного университета. 2009. №1. С. 31-41.
13. Гибало Н.П. Теория информационной экономики в институциональной структуре интеллектуального капитала // Экономика образования. 2000. №1. С. 63-76.
14. Башин Ю.Б. Информационный и интеллектуальный капитал как факторы оценки информационной системы // Вестник Московского государственного университета приборостроения и информатики. Сер. Социально-экономические науки. 2009. № 18.
15. Соколов А.Ф. Методологические подходы к исследованию информационного капитала в экономической теории // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. Экономика. Экология. 2009. №1(14). С. 22-28.
16. Башин Ю.Б., Борисова К.Б. Анализ взаимосвязей интеллектуального и информационного капиталов предприятия // Межотраслевая информационная служба. 2009. №1. С. 3-11.

References:

1. Personnel Economics / R.P. Kolosova, T.N. Vasilyuk, M.V. Artamonov M.V. Ludanik. M.: INFRA-M, 2009. 896 pp.
2. Economy of knowledge and innovation: prospects of Russia / Ed. A.V. Buzgalin. M.: TEIS, 2007. 298 pp.
3. Kazarina A.M. Services in the field of scientific research: approaches to classification // Business. Education. Right. Bulletin of the Volgograd Institute of Business. 2014. №3(28). Pp. 87–91.
4. Klimov S.M. Intellectual resources of the society. SPb.: Knowledge, 2002. 199 pp.
5. Economy of knowledge / resp. ed. V.P. Kolesov. M.: INFRA-M, 2008. 432 pp.
6. Bruking E. The intellectual capital. SPb.: Peter 2001. 288 pp.
7. Aslanov D.I. The structure and the concept of «human capital» and related concepts in the context of a humanistic paradigm // Scientific problems of humanities research. 2011. №10. Pp. 283-295.

8. Stuart T. The intellectual capital. New source of organizations wealth. M.: Generation, 2007.
9. Edvinsson L., Melloun M. The intellectual capital: the definition of the true value of companies // The new postindustrial wave in the West. Anthology / ed. by V.L. Inozemtsev. M.: Academia, 1999.
10. Dneprov M.Yu. About methodological principles of research «information resource» category // Student's Science to the Russian Economy: Proceedings of the Fifth Interregional Scientific Conference. Stavropol, 2005.
11. Pidoymo L.P., Buturlakina E.V. The essence of definitions «information society» and «information economy» // Modern Economy: Problems and Solutions. 2010. №4. Pp. 112-118.
12. Milchakova PN, Galyuta O. To the question about the content of economic category «information» // Bulletin of the Chelyabinsk State University. 2009. №1. Pp. 31-41.
13. Gibalo N.P. The theory of the information economy in the institutional structure of intellectual capital // Economics of Education. 2000. №1. Pp. 63-76.
14. Bashin Yu.B. Information and intellectual capital as factors of assessment information system // Bulletin of the Moscow State University of Instrument Engineering and Computer Science. Ser. Socio-economic sciences. 2009. №18.
15. Sokolov A.F. Methodological approaches to the study of information capital in economic theory // Bulletin of the Volgograd State University. Ser. Economy. Ecology. 2009. №1(14). Pp. 22-28.
16. Bashin Yu.B., Borisova K.B. Analysis of the relationship information and intellectual capital of the enterprise // Interindustry Information Service. 2009. №1. Pp. 3-11.