

ПРЕДПОСЫЛКИ ИЗМЕНЕНИЯ ПАРАДИГМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДОВЫМ ПОВЕДЕНИЕМ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

ПОЛУБЕДОВА А. А.

аспирант

Харьков

Ускорение изменений условий и факторов, влияющих на экономические процессы, усложняет использование существующих знаний для анализа и прогнозирования траекторий их развития. В борьбе с этим явлением последовательно развиваются парадигмы постиндустриального, информационного, когнитивного общества. Эффективность их практической реализации обеспечивается интенсивным производством, распространением, использованием информации и знаний. Эти процессы обеспечивают развитие высокотехнологических производств, меняют характер и содержание труда, структуру рабочих мест, появляются новые разновидности экономической деятельности, существенно меняется система образования, происходят сдвиги в сфере потребления. Все это сопровождается интеллектуализацией капитала предприятия и требует радикального пересмотра и обогащения научных парадигм управления трудовым поведением его персонала.

Целью данной статьи является уточнение причин, обусловивших потерю актуальности основных положений традиционной парадигмы управления активностью персонала, и разработка предложений по ее обновлению.

Интенсивное развитие знаний и их быстрое использование для интеллектуализации капитала информатизируют технологические процессы и товары. Этот факт доказывают К. Мейер и С. Девис, сравнивая эко-

номику США 1979 и 1999 годов с использованием оригинального показателя – соотношение веса и стоимости продуктов. По их данным общий вес всех составляющих валового внутреннего продукта остался неизменным, в то время как их стоимость выросла почти на 70%. Отношение «стоимость к весу» увеличилось почти вдвое. Авторы делают вывод: двадцать лет назад потребители платили за материалы, а сегодня – за информацию, не имеющую веса [1, С. 179]. Информатизация производственных процессов положительно влияет на прибыль наукоемкой продукции. Если продажа одного килограмма сырой нефти на мировом рынке приносит 2 – 2,5 цента прибыли, килограмм бытовой техники – 50 долл., килограмм авиационной техники – 1000 долл., то килограмм электроники и информационной техники позволяет заработать до 5 тыс. долл.

Многие другие ученые также приводят доказательства этой тенденции. Например, К. Нордстрем, Й. Риддерстрале пишут: «Наша экономика стала более невесомой. Изменяется соотношение «стоимость – вес». Материальная стоимость типового автомобиля составляет всего 16% общих затрат. Одну треть стоимости нового самолета Boeing-777 составляет программное обеспечение. Ценность знаний растет, стоимость товаров падает [2, с. 132]. Б. Салмон приводит такие данные: в структуре затрат на средний компьютер на «железо» приходится не более 10–15% стоимости, на программное обеспечение – 25% [3, с. 105]. Мы стали свидетелями перехода от информационной пустыни к информационным джунглям [2, с. 197].

Насыщение жизни человека информацией усиливается развитием Интернета. По данным gemiusAudience аудитория Интернета Украины в феврале 2011 г. составила около 12,1 млн людей. Она увеличилась по сравнению с февралем 2010 г. на 29,5% или на 3,6 млн пользователей [4].

Информатизация и интеллектуализация экономики вместе с позитивным влиянием порождают проблемы. Так, ускоренно сокращается жизненный цикл товаров, стремительно развивается избыточная экономика, теряется ее эффективность даже в условиях развития маркетинга, в котором сегодня возрастает удельный вес затрат на рекламу. В США за один год корпорации тратят на нее около 233 млрд долл. (это в шесть раз больше, чем бюджет страны на образование). Один день международной торговли в 2001 году можно сравнить со всей международной торговлей 1949 года [2, с. 114]. Ч. Хенди предупреждает о возможных последствиях развития избыточной экономики: «Нас может смести волна изменений ... Обычные методы труда постепенно исчезают, и мы должны изменить свое будущее. Свобода может стать чрезвычайно неудобной» [5, с. 21]. Далее автор пишет об особенностях динамики мира, которые его волнуют: «Изменения все время не похожи друг на друга, они непоследовательны и не являются частью какого-то образца, модели. Незначительные изменения в действительности могут сильно изменить нашу жизнь, даже если они прошли незаметно» [5, с. 27]. Вот одно из подтверждений этого тезиса. В номере журнала «Fortune» от 18 сентября 2000 года были выделены 10 высокотехнологичных компаний, наиболее интересных для инвестирования. В течении месяца цена акций пяти из них упала больше, чем на 50%, а двух – на 80%.

Еще одна особенность современной динамики экономики состоит в том, что рынок меняется быстрее корпораций. Современная производственная организация вынуждена учиться предвидению, прогнозированию, активному влиянию на рынок. Но готовой к использованию теоретической основы овладения новыми стандартами поведения в изменяющемся мире ей наука еще не предложила. Проблемы создания такой теории связаны с тем, что информатизация и интеллектуализация экономики существенно меняет не только производственную, но и социальную природу производственных организаций. «Информатизация и знания, или «символический капитал», имеют принципиально другую природу: они более демократичны, чем земля или капитал. Если земля и капитал конечны, то знания имеют возможность генерироваться бесконечно; если земля и капитал имеют ограниченное количество пользователей, то знания доступны и имеют бесконечное количество пользователей одновременно». Такую мысль приводит в монографии «Очерки истории экономической общественной формации» известный ученый – В. Иноземцев [6, с. 308]. Экономические науки долго не обращали внимания на тот факт, что психологические и социологические аспекты исследования их предмета превращаются в неотложную проблему. Однако сегодня только гуманизация этих наук способна сделать их рекомендации

практически конструктивными и будет способствовать построению как современных форм информационного (в перспективе когнитивного) общества, так и технологий управления активностью персонала предприятий, обладающего актуальными знаниями.

В индустриально развитых странах происходит важный социальный сдвиг: после стремительного роста численности квалифицированных специалистов и менеджеров («белых воротничков») начался рост специалистов, владеющих уникальными знаниями. П. Друкер еще в 1959 г. прогнозировал усиление этой тенденции и предложил к использованию термин «когнитивный работник» [7]. Внимание ученых к усилению роли так называемого «когнитариата» в жизни человечества позволило получить много выводов относительно особенностей когнитивного общества, остающегося по сути капиталистическим. Обобщенно эту позицию сформулировал Б. Польре: «Когнитивный капитализм следует воспринимать как общество знаний, управление которым организовано по капиталистическим принципам. Кроме того когнитивный капитализм следует понимать как разновидность капитализма, в которой знание является основным источником стоимости, откуда и выходит его противопоставление промышленному капитализму» [8, с. 66].

В начале 1970-х годов Д. Белл определил существенные особенности информационного общества. По его мнению, оно усиливает роль науки и знаний, вовлекает ученых и экономистов в политический процесс, порождает ограничения традиционных определений интеллектуальных интересов и ценностей, углубляет существующие тенденции бюрократизации интеллектуального труда, актуализирует вопрос отношений технического интеллекта и гуманизации, создавая и приумножая техническую интеллигенцию [9, с. 57]. В связи с этим общество знаний не следует воспринимать как мир социальной статики и гармонии. По этому поводу Н. Штер пишет: «Современные общества – это образования, которым присуще такое качество как «самовоспроизведение» своих структур. Они сами определяют свое будущее, а, следовательно, – владеют способностью к саморазрушению» [10, с. 33]. Ученый, таким образом, признает принципиально социальную проблематичность трансформаций, в результате которых появляется когнитивное общество.

Готовящиеся к функционированию в обществе знаний предприятия не могут не реагировать на его запросы. Чем быстрее они будут воспринимать новые идеи и нововведения, тем больше у них будет шансов выиграть в конкурентном соревновании. Поэтому время от появления идеи к ее материализации необходимо сокращать, даже если идея не определена детально, считает Д. Ульрих [11, с. 308]. Главным ресурсом для такой реакции является персонал. «Тяжелее всего в бизнесе – управление людьми. Ваш персонал – это позвоночник вашего бизнеса. Если они не справятся со своим делом, вам не видеть успеха» – справедливо предупреждают Г. Бойет Джозеф, Т. Бойет Джимми [12, с. 229–230].

Управление персоналом в новых условиях усложняется. Если до недавнего времени господствующей па-

радикалом функционирования производственных организаций была «сначала сохранение, потом – развитие», то сегодня она быстро трансформируется в парадигму – «сохранение через развитие». Движущей силой практической реализации новой парадигмы является творческая личность: уникальные развивающие идеи рождаются только (и только) ее интеллектом, индивидуальным сознанием. Однако творческий интеллект – это достояние свободного экономически и политически человека, который создает его тяжелым трудом. На особенности современного его развития указывает Б. Салмон «Важно не просто накапливать раздробленные быстро стареющие знания, а быть готовым к тому, чтобы на каждом новом этапе учебы овладевать новой необычной точкой зрения, для чего необходимо широко использовать не только практические, технические навыки, но и подключать воображение, интуицию, все те творческие ресурсы, которые заложены в человеческой душе и человеческом разуме» [3, с. 131].

Есть ученые, которые считают постоянную неопределенность среды человека преимуществом. Например, И. Валлерстайн считает, что она является источником его творчества. Мир, окружающий человека, несовершенный и он всегда будет таким. Но перед этой реальностью человек не беспомощен. Он может совершенствовать мир, развивая свою способность познавать его [13, с. 332]. Чем более сложной и непредвиденной является бизнес-среда, тем интенсивнее в ней соединяется множество часто противоречивых информационных потоков, обрушивающихся на человека, ответственного за принятие решения. Это побуждает его открывать новые схемы, противоречия и рычаги, способные их устранить.

Когнитивная революция, с одной стороны, влияет на ум и источники трудовой активности человека. С другой, – уровень развития знаний, понимания, интерпретаций, верований и поведение человека влияют на ее характер и результаты. Когнитивные способности персонала предприятия превращаются в критические ресурсы формирования его интеллектуального капитала. Этот процесс меняет представление о путях его создания и сохранения. Начало формирования такого представления отображено в исследованиях А. Горца. Он уже в первых своих работах указывал на завершение периода эйфории от успехов искусственного интеллекта, создания экспертных систем, полностью замещающих человека в решениях практических задач [14, с. 53]. Вместо задачи синтеза интеллектуальных способностей человека и компьютера актуализировалась задача объединения знаний и интеллектуальных способностей людей, владеющих высоким творческим (когнитивным) потенциалом. Когнитариат, талантливый персонал, имеющий доступ к информации и наделенный высокой культурой, нельзя воспринимать как традиционный экономический фактор производства [15–17 и др.]. Тем не менее эффективное использование его способностей превращается в центральное задание менеджмента производственных организаций. Ведь сегодня самым дефицитным экономическим ресурсом для них является уже не инвестиция, а воображение и поведение носителей когнитивных ресурсов, – творческих работников. Решение задачи введения

в действие способностей творческого персонала достаточно сложное. К. Нордстрем, Й. Риддерстрале в контексте этой проблемы обращают внимание на мобильность и самостоятельность талантливых лиц. С одной стороны, в их руках находится ключ к интеллектуализации капитала предприятия, развитию и использованию компетенции – наиболее дефицитного ресурса его конкурентоспособности. С другой, – они являются мобильными монополиями с глобальными паспортами [2, с. 89]. То есть они свободны в выборе рабочего места, где они могут воплотить свой талант. Это первая проблема использования знаний и таланта творческого персонала. Вторая проблема состоит в том, что в постиндустриальном мире талантливых людей становится все меньше. К 2020 году 50% населения Европы будет составлять люди возрастом свыше 50 лет [2, с. 92; с. 89]. Третья проблема – сегодня даже самый талантливый человек не способен самостоятельно быстро отреагировать на уникальные проблемы в работе предприятий. В связи с этим возникает необходимость не только интенсивного развития и использования уникальных способностей отдельного человека, его толерантности, но и эффективного объединения таких людей в творческие коллективы. Возникает задача упорядочения поведения как отдельных носителей уникальных знаний, так и их творческих коллективов.

Практика показала, что развитию возможностей интеллектуализации капитала и одновременно созданию барьеров на пути свободного перемещения талантливых людей способствует внедрение коллективной формы организации образовательных процессов на предприятии. Ее преимущество заключается в том, что в группах не только растет индивидуальная и коллективная интеллектуальная мощь, но появляются и так называемые молчаливые (неявные) знания. Их трудно копировать, они быстро не распространяются и надежно вооружают предприятия для борьбы с конкурентами. Но ими нельзя пользоваться единолично, только командой. Как раз социализация увеличивает молчаливые знания, которые в свою очередь, работают как наручники таланта, удерживают талантливых людей в группе, создающей условия эффективного приобретения и использования практически значимых знаний, навыков и умений. Именно поэтому многие агентства, занимающиеся наймом, больше помогают в поисках работы командам, а не отдельным личностям [2, с. 178].

В таких условиях существенно изменяется теория и практика управления персоналом: формальная система упорядочения активности подчиненных, которой сегодня преимущественно пользуются руководители коллективов, быстро дополняется неформальными инструментами влияния на их поведение. Неформальное управление вытесняет формальное по мере того, как высокоинтеллектуальный труд вытесняет простой. При этом быстро меняется объект управления: формальная система сосредоточена на посредственности, а неформальная ориентирована на уникальные способности людей, получение наибольшие выгоды от их конструктивного трудового поведения [19, с. 16]. Такая трансформация объекта менеджмента требует изменения его традиционной парадигмы.

Новая парадигма предполагает усиление внимания руководителя коллектива к перманентному пополнению своих знаний, развитию лидерских качеств, формированию в коллективе климата доверия и взаимопонимания. К сожалению, многие современные руководители не вполне соблюдают стандарты этой парадигмы. Но им следует обратить внимание на слова таких известных исследователей компетентной организации, как П. Джерард Ходкинсон, Р. Пол Сперроу: «Поскольку большая часть знаний в организации имеет в основе субъективное понимание, интуицию и идеи, то для любого существенного обобщения, эксперимента и анализа, прежде всего, необходимо взаимопонимание. Чтобы формировать коллективные знания, менеджеры вынуждены диагностировать неявные (имплицитные) знания своих подчиненных. А для этого им необходимо владеть технологиями управления ментальными моделями (своими собственными и моделями других людей)» [18, с. 62].

Важным дополнением к развитию способностей менеджеров объективно диагностировать знание является эффективная организация образовательных процессов на предприятии, поскольку жизненный цикл актуальных знаний стремительно сокращается. По некоторым данным ежегодно обновляются приблизительно 5% теоретических и 20% профессиональных знаний [20, с. 40]. Проблема обновления знаний интенсивно актуализируется. В США установлена даже своеобразная единица измерения старения знаний специалистов – период полураспада компетентности. Это время со дня окончания вуза, в течение которого компетентность специалиста сокращается на 50% из-за появления новой информации и новых знаний. Билл Джой, руководитель исследовательских работ фирмы Sun Microsystems, установил, что 20% технических знаний, которые использует компания, ежегодно становятся коммерчески непригодными [2, с. 140].

Качественная учеба способна поддерживать высокий уровень производительности интеллектуального труда. О растущей актуальности этой проблемы писал еще П. Друкер, который указывал, что повышение производительности интеллектуального труда является важнейшим из заданий менеджмента в XXI ст. Он считал, что для развитых стран это даже не задание, а устойчивое требование, от которого непосредственно зависит их существование [21, с. 209–210]. В этой связи целесообразно обратить внимание на мнение Д. Валоого, который считает, что исследовательская деятельность должна составлять не менее 30% рабочего времени менеджера [22, с. 179]. Причем она должна сосредотачиваться на человеческом капитале предприятия. А поскольку человеческие ресурсы единственные имеют такую характеристику как поведение, менеджер должен овладевать инструментами социально-психологических, образовательно-воспитательных и идейных методов влияния на трудовую активность подчиненных.

Что касается поведения человека в организации, то сначала его научные исследования проводились непоследовательно и несистемно. В 1959 году фонд Форда опубликовал выводы по анализу состояния коммерче-

ского образования в США: при подготовке менеджеров необходимо больше внимания уделять фундаментальным, особенно социальным наукам. В 60-е годы эта рекомендация уже существенно повлияла на учебные планы экономических факультетов и содействовала последующему развитию организационного поведения как науки. Сегодня одним из важнейших направлений организационного поведения является исследование интеллектуального капитала работников организации, состоящего из суммы их знаний, опыта, приверженности [23, с. 29]. Причиной этого стал быстрый рост его удельного веса в общем капитале производственных организаций. В среднем в самых мощных компаниях мира рыночная стоимость интеллектуального капитала (невещественных активов) уже превышает балансовую стоимость материальных активов больше чем в 4 раза. В стоимости некоторых компаний (например, Ericsson и SAP) удельный вес невестественных активов составляет 95% [24, с. 12]. В связи с этим количество исследователей интеллектуального капитала быстро увеличивается и уже сформировалась убежденность, что интеллектуальный капитал – это продукт качественно управления трудовым поведением персонала и интенсивной организационной учебы.

Ускоренное развитие интеллектуального капитала производственной организации изменило взгляды на ее сущность. К. Клок, Дж. Голдемит в своей монографии «Конец менеджмента и начало организационной демократии» пишут: «Организация – не просто финансовый центр. Это социальный центр, источник ценностей и моральных основ, гарантия сохранения целостности и организационной культуры, механизм производства процессов и формирования отношений» [25, с. 152]. Организация может поощрять приверженность предоставлению статуса наивысшей ценности или инструкции, или принципам, где движущей силой будет ценностная, моральная основа. Стимулируя персонал на воплощение ценностей в повседневную деятельность, организация накапливает моральный капитал [25, с. 155].

Таким образом, поведенческая модель активности, толерантность, приверженность персонала организации превращаются в актуальный предмет менеджмента. Эти процессы существенно изменили представление о понятии «стратегия». «Стратегия – это не длительный план действия, а эволюция основной идеи, в постоянно меняющихся обстоятельствах», пишут К. Мейер, С. Дэвис [1, с. 302]. В связи с этим возникла необходимость срочно развивать стратегическую компетентность современных руководителей организаций для наращивания их способности влиять с помощью новых социально-психологических инструментов на поведение подчиненных. «Изучение эффективного поведения на индивидуальном уровне помогает проникнуть в природу стратегической компетентности. Последние исследования показали наличие целого перечня индивидуальных отличий, которые находятся на пересечении познания и поведения. Стратегическая компетентность предусматривает формирование содержательных когнитивных карт, которые обеспечивают высокую реактивность реа-

гирования на внешнюю среду» [18, с. 337]. Один из первых исследователей формирования когнитивных основ общества, – А. Горц в своей работе приводит слова начальника отдела кадров в концерне Даймлер-крайслер: «Сотрудники составляют часть капитала предприятия... Их мотивация и ноу-хау, гибкость, способность к новаторству и ориентация на клиентов – это сырье, из которого создаются новые продукты в виде услуг. Достижения отдельного работника все чаще измеряются не присутствием на предприятии, а достигнутыми целями и качеством результатов... А поскольку при предоставлении услуг значительную роль играет компонент поведения, мы все больше учитываем в наших оценках также социальную и эмоциональную компетентность сотрудника» [14].

Как становится понятным из вышеприведенного текста, интенсивно развивающиеся информатизация и интеллектуализация окружающей среды человека вынуждают пересмотреть условия и факторы упорядочения его поведения в процессе выполнения трудовых функций, обосновать и дополнить парадигмальные основы менеджмента. Для этого имеет смысл в первую очередь конкретизировать понимание некоторых понятий и категорий, и прежде всего понятия «трудовое поведение». Оно не является пока традиционным для менеджмента, не определены четко его сущность и содержание в контексте теоретического и практического обеспечения изучения и усовершенствования. Пока что немногие ученые обращают внимание на тот факт, что для упорядочения трудового поведения творческого человека и творческих групп нельзя пользоваться традиционными инструментами менеджмента. Еще предстоит выполнить уточнение места и роли этого понятия в сравнении с таким понятием как «трудовая деятельность». Не определен полный комплекс факторов и условия эффективного трудового поведения, нет рекомендаций по его качественно-количественной оценке. Именно эти задачи ждут своего решения в первую очередь на пути создания новой парадигмы. ■

ЛИТЕРАТУРА

1. Мейер К., Дэвис С. Живая организация / Пер. с англ. – М.: Издательство «Добрая книга», 2007. – 368 с.
2. Нордстрем К. А., Риддерстрале Й. Бизнес в стиле фанк. Капитал пляшет под дудку таланта / Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2001. – 280 с.
3. Салмон Р. Будущее менеджмента / Под ред. Е. В. Минеевой. – СПб.: Питер, 2004. – 298 с.
4. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gemius.com/ua/aktualnosci/2011-04-02/01>.
5. Хэнди Ч. Время безрассудства / Пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуровского. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.
6. Иноземцев В. Л. Очерки истории экономической общественной формации: Научное издание. – М.: «Таурус Альфа»; «Век», 1996. – 400 с.
7. Drucker P. F. Landmarks of tomorrow. A report on the new «post-modern» world, 1959.
8. Польре Б. Когнитивный капитализм на марше // Политический журнал, 2008. – № 2 (179). – С. 66.
9. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. – М., 1999. – С. 57.

10. Штер Н. Мир из знания // Социологический журнал. – 2002. – № 2. – С. 33.

11. Ульрих Д. Эффективное управление персоналом: новая роль HR-менеджера в организации: Пер. с англ. – М.: ООО «ИД Вильямс», 2007. – 304 с.

12. Бойет Джозеф Г., Бойет Джимми Т. Путеводитель по царству мудрости. Лучшие идеи крупнейших предпринимателей / Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2004. – 368 с.

13. Иммануэль Валлерстайн. Конец знакомого мира: Социология XXI века / Пер. с англ. под ред. В. Л. Иноземцева. – М.: Логос, 2003. – 368 с.

14. Горц А. Знание, стоимость и капитал. К критике экономики знаний // Философско-литературный журнал «ЛОГОС». – № 4 (61). – 2007. – С. 5–63.

15. Польре Б. Когнитивный капитализм на марше // Политический журнал, 2008. – № 2 (179). – С. 66.

16. Маяцкий М. Когнитивный капитализм – светлое будущее научного коммунизма? // Философско-литературный журнал «ЛОГОС». – № 4 (61). – 2007. – С. 230–239.

17. Руллани Э. Когнитивный капитализм: dejavu // Философско-литературный журнал «ЛОГОС» – № 4 (61). – 2007. – С. 64–69.

18. Джерард П. Ходкинсон, Пол Р. Сперроу. Компететная организация: психологический анализ процесса стратегического менеджмента / Пер. с англ. – Х.: Гуманитарный центр, 2007. – 392 с.

19. Мерсер Д. ИБМ: управление в самой преуспевающей корпорации мира: Пер. с англ. / Общ. ред. и предисл. В. С. Загашвили. – М.: Прогресс, 1991. – 456 с.

20. Ковальчук В. В., Моїсєєв Л. М. Основи наукових досліджень: Навчальний посібник. – 2-е видання, перероблене і доповнене. – К.: Вид. «Професіонал», 2004. – 208 с.

21. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке: Пер. с англ.: Уч. пос. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2002. – 272 с.

22. Социальный менеджмент: Учебник / Под ред. Д. В. Валового. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез»; Академия труда и социальных отношений, 2000. – 392 с.

23. Шермерон Дж., Хант Дж., Осборн Р. Организационное поведение, 8-е издание / Пер. с англ. под ред. Е. Г. Молл. – СПб.: Питер, 2006. – 637 с.

24. Эдвинссон Л. Копоративная долготра. Навигация в экономике, основанной на знаниях. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 248 с.

25. Клок К., Голдеммит Дж. Конец менеджмента. – СПб.: Питер, 2004. – 368 с.