

## СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СОДЕРЖАНИЯ ТРУДА В СФЕРЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ

**ЯРМАК О. В.**

*кандидат экономических наук*

**Харьков**

**В** условиях становления экономики знаний значительно возрастает роль сферы услуг в обеспечении занятости населения. Так, согласно расчетам Э. Василевского, в США возможна следующая динамика численности занятых в секторе деловых и профессиональных услуг: 2000 г. – 18113 тыс. чел., 2020 г. – 23600 тыс. чел. [1], то есть, прогнозируемый рост занятости в данном секторе экономики в 2020 г. по сравнению с 2000 г. должен составить 30%.

Возрастание роли сферы услуг в обеспечении занятости диктует необходимость разработки эффективной модели организации и мотивации труда работников, оказывающих услуги, отражающей как общие характеристики, так и особенности различных видов услуговой деятельности, составляющей основу оптимизации использования трудовых ресурсов.

*Целью* статьи является обоснование социально-экономических особенностей содержания и организации труда в сфере интеллектуальных услуг. Важно подчеркнуть, что современные процессы интеллектуализации бизнеса существенным образом повышают роль трудовых ресурсов как носителей знаний в обеспечении эффективности и конкурентоспособности

субъектов предпринимательской деятельности. Поэтому исследование содержания, организации, мотивации трудовой деятельности по предоставлению интеллектуальных услуг является важным направлением анализа общих проблем ресурсного обеспечения бизнеса, производящего наукоемкие продукты.

Отдельным аспектам содержания и организации трудовой деятельности в сфере услуг посвящены работы украинских и зарубежных ученых: Э. Василевского, В. Марковой, О. Марченко, Р. Мердика, Р. Рассела, Б. Рендера, С. Тютюнниковой, К. Хаксверера, Е. Шкановой и др. Однако особенности организации и мотивации труда специалистов, предоставляющих интеллектуальные услуги, не получили еще системного теоретического обоснования.

Методологическую основу исследования составляют положения теории услуг, неоклассические и неинституциональные теории, системный подход.

Интеллектуальными являются услуги, которые соответствуют следующим критериям их оценки и обособления как особого сегмента сферы услуг экономики знаний:

1) *капиталообразование* – это капиталобразующие услуги, выступающие институциональными источниками накопления человеческого капитала индивидуума и интеллектуального капитала фирмы, человеческого и интеллектуального потенциала общества;

2) *ресурсообеспечение* – предоставление интеллектуальных услуг направлено на обеспечение их потребителей необходимыми знаниями и информацией – приоритетными ресурсами инновационного экономического развития;

3) *ретрансляция* – интеллектуальные услуги являются специальным каналом передачи их потребителю профессиональных (специальных) знаний и информации.

**И**нтелектуальным услугам присущи признаки информационных и инновационных услуг, они обладают инновационными и обучающими эффектами, их передача от источника потребителю представляет собой субъект-субъектные отношения, основными формами которых выступают консультирование и обучение. Это профессиональные, персонифицированные, индивидуализированные чистые услуги, ресурсную основу и содержание которых составляют специальные (профессиональные) знания и информация, а результатом являются выгоды потребителя (индивида, фирм, общества) от их усвоения и использования в его целях (личных, организационных, предпринимательских, экономических, социальных, духовных и др.).

Основными видами интеллектуальных услуг являются [2; 3; 4; 5; 6]:

- ✦ *образовательные*, представляющие собой совокупность учебных, воспитательных, развивающих, ретранслирующих общие и профессиональные знания и информацию действий специалистов, направленных на формирование и накопление абстрактного и специфического человеческого капитала;
- ✦ *консалтинговые* – действия профессиональных консультантов по обеспечению субъектов предпринимательства специальными знаниями и информацией, необходимыми для их производственной и инновационной деятельности, использование которых содействует получению ими определенных выгод, обобщающим критерием которых является повышение эффективности и конкурентоспособности бизнеса;
- ✦ *научно-технические* – деятельность специалистов различных областей науки и техники, направленная на обеспечение субъектов хозяйствования научными продуктами, использование которых приносит экономические выгоды, содействует росту их деловой и инновационной активности.
- ✦ *услуги здравоохранения* как профессиональная деятельность, результатом ко-

торой выступают качественные изменения здоровья их потребителя.

Основным видам интеллектуальных услуг присущи общие сущностные признаки: капиталобразующие, ресурсообеспечивающие услуги, ретранслирующие профессиональные знания и информацию; и специфические характеристики, обусловленные их объектами, субъектами, процессом предоставления, направленностью влияния на объекты и результатом.

Особенности содержания труда в сфере интеллектуальных услуг определяются его предметом – человек, его сознание, интеллект, здоровье; ресурсами – знания и информация (прежде всего, неявные знания работников, предоставляющих интеллектуальные услуги); процессом – интеллектуальная служебная деятельность как субъект-субъектные отношения по поводу продуцирования, передачи-приема, усвоения знаний и информации; результатом – накопление человеческого капитала. Б. Корнейчук относит услуги образования, охраны здоровья, науки к социально-культурной сфере, которая, по его мнению, «продуцирует самого человека, его личностные качества. Сущность производственного процесса в этой сфере состоит в межличностном влиянии одного человека на другого, в «обработке» одного человека другим человеком» [7, с. 282].

**С**равнительный анализ содержания труда в традиционных отраслях материального производства и в сфере интеллектуальных услуг позволит более рельефно выявить специфику интеллектуальной трудовой деятельности.

Если для материального производства типичным является репродуктивное содержание труда, которому характерно следующее [8, с. 37 – 38]:

1) труд осуществляется как деятельность по производству материальных продуктов. Если и происходит некоторое обращение к созданию культурных ценностей, то лишь в виде тиражирования материальных носителей последних;

2) результат репродуктивной деятельности принципиально отчужден от самой деятельности. Этот результат всегда связан с внешней формой, как правило, с материальным продуктом;

3) мотивом репродуктивной деятельности в сфере материального производства являются утилитарные потребности и ценности, которые находятся вне деятельности как таковой. Деятельность сама по себе не является мотивом в той мере, в которой она репродуктивная;

4) репродуктивная деятельность подчинена техническим факторам материального общественного производства, среди которых следу-

ет, прежде всего, выделить определенный тип технологии.

**К**акие же отличительные признаки содержания трудовой деятельности в сфере интеллектуальных услуг в отличие от репродуктивного труда (в материальном производстве) можно выделить? Прежде всего, это *доминирование творчества в трудовой деятельности*. Такая деятельность развивает ее участников и создает новое качество, культурную ценность, осуществляется по принципу субъект-субъектных отношений. Диалог может быть прямым и опосредствованным материальным носителем. В этом случае важна не сама специфика технологии, опосредствующей этот диалог: взаимодействие может быть опосредствовано компьютером, книгой, системой информационных сетей. Важно, что этот диалог не направлен на материальное производство и утилитарное потребление (мы не отрицаем наличия в интеллектуальном труде элементов репродуктивной деятельности). Важно, что в этом процессе доминирующей составляющей является творческая.

Следующей особенностью трудовой деятельности в сфере интеллектуальных услуг является *специфическая природа взаимодействия между участниками этого процесса, так называемая «кооперация»*. Для предоставления интеллектуальной услуги производитель и потребитель должны сотрудничать, вместе создавать какой-либо новый результат. Потребитель интеллектуальных услуг принимает участие в процессе обслуживания: пассивно – создает условия для эффективной служебной деятельности; активно – предоставляет ресурсы, информацию, обсуждает направления и приемы работы и др. Более того, в сфере интеллектуальных услуг результат трудовой деятельности непосредственно зависит от способности потребителя усвоить и адекватно использовать полученные знания и информацию.

Из этой специфической особенности трудовой деятельности вытекает важнейший принцип организации интеллектуальных услуг – сетевой. Например, для усвоения знаний необходимы творческая атмосфера, заинтересованность педагога и ученика, который принимает активное участие в процессе получения образовательной услуги.

Особенностью, прямо вытекающей из предыдущей, является *совместно-разделенный синергетический эффект*, возникающий в процессе предоставления интеллектуальной услуги, потому что она связана не только с развитием получателя услуги, но и ее источника – производителя и не отчуждается от последнего. Со-

держание трудовой деятельности в сфере предоставления интеллектуальных услуг сводится, прежде всего, к развитию человека, накоплению человеческого потенциала, который при определенных обстоятельствах превращается в человеческий капитал.

Отличие трудовой деятельности в сфере интеллектуальных услуг состоит также и в *системе мотивации*, которая направляет этот процесс. Ценность, мотив, интерес субъекта, предоставляющего услугу намного разнообразнее и сложнее утилитарной мотивации и уровня материального дохода. В монографии «Управление и организация в сфере услуг» подчеркнуто, что «к сотрудника, которые предоставляют профессиональные услуги, принадлежат, например, врачи, юристы, бухгалтеры, консультанты и другие высококвалифицированные поставщики, предоставляющие услуги на заказ. Эти сотрудники обычно имеют более высокий уровень образования и воспринимаемого статуса, больше ответственности и полномочий и значительно более высокий уровень заработной платы, чем другие работники сферы услуг. Эти люди, как правило, *самотивированы и имеют сильную потребность в самореализации* (курсив – Ярмук О.). К тому же очень трудно отделить услугу от сотрудника, ее предоставляющего» [3, с. 315].

**П**оскольку интеллектуальная услуга, которая не существует до момента ее предоставления, персонифицируется в работнике, организации его труда свойственны значительные *сложности стандартизации процессов обслуживания и контроля качества услуг*. Интеллектуальная услуга, в определенном смысле, уникальна (неповторима), поскольку, с одной стороны, направлена на удовлетворение потребностей конкретного клиента, которому свойственны личностные и потребительские особенности. С другой стороны, качество услуги как продукта интеллектуального труда зависит от профессиональных и личностных характеристик работника, отношений с клиентом, состояния его здоровья, места и времени обслуживания и др. Неспособность к тиражированию, нематериальность и качественная неоднородность интеллектуальных услуг, неразрывность их производства и потребления ограничивают возможности их стандартизации, существенно усложняют контроль качества процессов обслуживания и услуг. Поэтому особенностью труда работников, предоставляющих интеллектуальные услуги, является *высокая степень его неконтролируемости со стороны потребителя и работодателя*, а следовательно, и неопределенности, непрогнозируемости его резуль-

тата. В сфере интеллектуальных услуг средства контроля труда, приемлемые для отраслей, производящих материальный продукт, как правило, неэффективны – интеллектуальную услугу невозможно взвесить, измерить и др. Поэтому контроль качества интеллектуальных процессов и услуг со стороны работодателя и потребителя должен соединяться с самоконтролем работника, эффективное осуществление которого должно стать одним из важнейших заданий организации и мотивации его труда.

Трудовой деятельности в сфере интеллектуальных услуг присущи также *особенности содержания рабочего и свободного времени*. В материальном производстве рабочее время, помимо экономических, социальных, физиологических факторов, непосредственно зависит от технологии, которой подчинен труд работника. В свое свободное время работник находится вне технологии, его первоочередной задачей является восстановление способности к труду. В сфере интеллектуальных услуг существенным образом меняется содержание свободного времени, которое все больше и больше становится не просто временем досуга или восстановления рабочей силы, но и временем, во-первых, активного развития человека, во-вторых, накопления работником знаний и навыков, необходимых для интеллектуального труда. В-третьих, интеллектуальный труд не завершается с окончанием рабочего времени. В течение свободного времени работник не освобожден от интеллектуальной деятельности, от творчества. То есть, в свое свободное время он может продолжить работу над разрешением проблем, возникших в рабочее время, искать новые формы, приемы, методы интеллектуальной служебной деятельности и др. Другими словами, интеллектуальный труд – это деятельность, выходящая за рамки рабочего времени. В свою очередь, в течение рабочего времени, работник, основным ресурсом которого являются знания и информация, «научается», накапливает профессиональные знания и навыки. То есть, *границы рабочего и свободного времени в сфере интеллектуального труда «размыты»*, что обусловлено его творческим содержанием.

Таким образом, в отличие от репродуктивного труда, содержанию труда в сфере интеллектуальных услуг присущи доминирование творчества, субъект-субъектный характер и совместно-разделенный синергетический эффект, высокая степень неконтролируемости со стороны потребителя и работодателя и обусловленная этим необходимость самоконтроля со стороны работника, опора мо-

тивационного механизма на самореализацию и самомотивацию работников, отсутствие четкой грани между рабочим и свободным временем. Следует подчеркнуть, что в данной статье раскрываются отличительные особенности труда в сфере интеллектуальных услуг без учета специфики их отдельных видов. В каждом частном случае возможны различия в соотношении репродуктивной и творческой составляющих труда. По отношению к интеллектуальным услугам в целом можно утверждать, что действует тенденция роста творческой составляющей. ■

## ЛИТЕРАТУРА

1. **Василевский Э.** Структурные сдвиги, динамика и эффективность роста экономики США до 2020 г. // *Мировая экономика и международные отношения*. – 2006. – № 9. – С. 74 – 87.
2. **Забродин Ю. А.** Интеллектуальные услуги в бизнесе [справ. пособ.] / Ю. А. Забродин. – М.: Экономика, 2009. – 635 с.
3. **Хаксевер К.** Управление и организация в сфере услуг / [Кенгиз Хаксевер, Барри Рендер, Роберта С. Рассел, Роберта Г. Мердик]; пер. с англ. Н. Левкина, О. Сергеева; под ред. В. В. Кулибановой. – [2-е изд.]. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).
4. Консалтинговые услуги в условиях реформирования экономики России / [А. В. Громов, А. Д. Белявский, М. И. Кныш и др.]; под ред. М. И. Кныша. – СПб.: Издат. Д. Буланин, 2003. – 192 с.
5. **Демидова Л.** Сфера услуг США: факторы ускорения динамики // *Мировая экономика и международные отношения*. – 2005. – № 12. – С. 38 – 49.
6. **Шканова О. М.** Маркетинг послуг: [навч. посіб.] / Олена Миколаївна Шканова. – К.: Кондор, 2003. – 304 с.
7. **Корнейчук Б. В.** Информационная экономика: [учеб. пособ.] / Борис Васильевич Корнейчук. – СПб.: Питер, 2006. – 400 с. – (Издательская программа «300 лучших учебников для высшей школы в честь 300-летия Санкт-Петербурга»).
8. **Мандибур В.** Ідеологічна і об'єктивна складові економічної «теорії людського капіталу» / В. Мандибур // *Економічна теорія*. – 2009. – № 1. – С. 34 – 49.