

ОБЗОР ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ЕЕ ПЕРСОНАЛОМ

И.В. Косенко, аспирант ЧОУ ВО «Южный институт менеджмента», innastarikova@mail.ru

УДК 331

Аннотация. Обозначены основные вехи концептуального развития инфокоммуникационных технологий в сфере управления персоналом. Представлен обзор российских исследований за последние три года внедрения инфокоммуникационных технологий в деятельность организаций, управление персоналом, рекрутинг.

Ключевые слова: цифровая экономика; инфокоммуникационная платформа; управление персоналом.

A REVIEW OF THEORETICAL ISSUES OF THE APPLICATION OF INFOCOMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE MANAGEMENT OF THE ORGANIZATION AND ITS STAFF

Inna Kosenko, graduate student of the Private educational institution of higher education "Southern Institute of management"

Annotation. The main milestones of the conceptual development of infocommunication technologies in the field of personnel management are indicated. The review of Russian studies over the past three years of implementing infocommunication technologies in the activities of organizations, personnel management, and recruiting is presented.

Keywords: digital economy; infocommunication platform; personnel management.

Введение

Инфокоммуникационные технологии (ИКТ), ставшие технологическим базисом для «цифровой экономики» подвержены быстрым и глобальным изменениям. Описание практик применения инфокоммуникационных технологий в организациях и подробное изучение этого вопроса в рамках научных исследований – это то основание, которое помогает современному обществу находить методы и средства решения экономических задач, сформированных в рамках нового технологического и общественного «цифрового уклада» [1, 2]. Полагаю, что понимание существующих определений и составных частей инфокоммуникационной платформы, изученных систем повышения эффективности деятельности организации с помощью ИКТ, инструментов ИКТ, используемых в управлении компанией и функцией персонала, позволит выстроить логику, опираясь на которую можно определить контур инфокоммуникационной платформы организации.

ИКТ в сфере управления персоналом, как одной из функций менеджмента компании прошло за последние два десятилетия несколько последовательных концептуальных этапов развития [3]:

- до 1990 г.: «Управление кадровой службой» (Office of Personnel Administration). Задача инфокоммуникационных технологий – оптимизировать обработку документации сотрудников;
- 1990-2000 гг.: Департамент человеческих ресурсов (Human Resources). Инфокоммуникационные технологии активно используются для разработки и внедрения ERP (Enterprise Resource Planning). ERP системы, обеспечивающие интеграцию информации о трудовых ресурсах для целей оперативного и стратегического планирования, а именно, данных о заработной плате, кадровом учете, компенсациях, премиях, производительности трудовых ресурсов и управлением их

квалификацией, оценкой и подбором трудовых ресурсов, были широко внедрены в деятельности коммерческих организаций;

- 2001-2010 гг.: Управление талантами (Talent Management). Интернет становится основной движущей инфокоммуникационной силой, обеспечивающей комплексное и согласованное управление персоналом, нацеленное на обеспечение компании талантами;
- с 2011 г.: Приведение в действие (Business Execution). Инфокоммуникационные технологии предлагают удобные мобильные приложения для линейных менеджеров и использование облачных сервисов для того, чтобы HR специалисты занимались поддержкой основных бизнес-процессов.

В соответствие с данной целью «рассмотреть влияние ИКТ технологий на HR функцию компании» были изучены защищенные кандидатские и докторские работы по экономическому направлению за 2014-2018 гг., дана их авторская оценка через призму области научного интереса «инфокоммуникационная платформа современной организации».

Шайдаков И. Е. (2016 г.) изучает «Повышение эффективности деятельности предприятий сферы услуг на основе внедрения информационно-компьютерных технологий» [4]. Объединив критерии уровень персонализации услуг и содержание услуг, Шайдаков в своей работе предложил «классификацию услуг с точки зрения потенциала применения информационно-компьютерных технологий» [4] и алгоритм внедрения сервисным оператором ИКТ. В исследовании Шайдаков И.Е. делает ставку на «живой труд», полагая, что в сервисной цепочке этот подход не является современным этапом использования средств ИКТ, это уже технологически прошлый, исторически пройденный этап. Он утверждает, что «возможности АИС по запоминанию предпочтений клиентов пока ограничены, и клиент получает услугу со стандартизированными характеристиками...» [4], однако, современный этап – это использование технологий, создающих адаптивный интеллект по примеру работы поисковых систем в интернете (гугл яндекс). Такой механизм изучает и легко запоминает предпочтения клиента, индивидуализирует предложение, которое получает субъект, взаимодействующий с инфокоммуникационными системами. Использование у Шайдаков И.Е. в «механизме применения автоматизации в сервисной деятельности» индивидуализированного компонента за счет «сервисного персонала» не отвечает современным реалиям использования ИКТ для сервисных организаций. Сегодня происходит смещение в поле «умной машины», быстро перерабатывающей индивидуальный запрос, предлагающей индивидуальное решение и переводящей некоторую массу сходных индивидуальных запросов в унифицированный сервисный продукт на основании технологий BigData.

Существенным недостатком работы Шайдакова И.Е является также отсутствие в анализе «Достоинств и недостатков внедрения дистанционного обслуживания в сфере услуг» (ресторанный бизнес) на уровне сервисного оператора. К недостаткам дистанционного обслуживания на уровне оператора относится только технологический фактор, а именно утверждается, что «качество получаемой услуги зависит от качества канала связи» [4], при этом полностью игнорируется факт необходимости выстраивания принципиально новой системы управления дистанционным обслуживающим персоналом.

Чаплыгин Ю.В. в своей работе «Разработка инструментов принятия управленческих решений на основе многомерного оперативного факторного анализа в мультимедийных торговых сетях» (2016 г.) изучает практику влияния ИКТ технологий в вопросах автоматизации торговых сетей. Работа сосредоточена на учете особенностей крупных российских мультимедийных розничных сетей. Важным аспектом для целей исследования автора является сам процесс внедрения автоматизированных систем в работу торговых территориально распределенных организаций, изучение алгоритма оценки эффективности проектов автоматизации и учет особенностей работы персонала в распределенных торговых сетях. Чаплыгин указал на специфику работы персонала в команде внедрения проекта ИКТ [5].

Мамонов В.А. в исследовании «Управление конкурентоспособностью инновационных проектов в сфере электронных СМИ» (2015 г), изучая процесс управления конкурентоспособностью инновационных проектов на примере оператора IP TV (отрасль, сформированная на базе ИКТ технологий) в России, предлагает авторскую «Многофакторную модель системы управления конкурентоспособностью проекта IP TV». Наибольший интерес представляет в этой модели часть «управления кадровым потенциалом». Безусловным плюсом работы является то, что Мамонов В.А. уделяет «управлению кадровым потенциалом» внимание в своей модели, как фактору значимому для результативности проекта. Однако при управлении инновационными проектами использовать матричную систему управления сложно, так как матричная система сама по себе замедляет прохождение информации и увеличивает количество бюрократических процедур в процессе согласования управленческих решений.

Не рассматривает Мамонов В.А. развернуто и процессов обучения и аттестации персонала с практической точки зрения. Например, практика по обучению инновационным технологиям сотрудников оператора сотовой связи, работающего на территории Южного Федерального округа, свидетельствует, что обучение инновационным технологиям требует значительных финансовых вложений: обучение инженера отдела планирования радиосети оператора сотовой связи требует вложений в размере 20000 долларов, без учета затрат выезда за рубеж в тренинговые центры. Работодатель для обучения сотрудников заключает ученические договора, основным требованием которых является необходимость отработки в течении определенного срока у работодателя, оплатившего обучение, что часто отталкивает от обучения действительно конкурентоспособные высокопотенциальные кадры, способные к инновациям. С другой стороны, фактически все работники, не заключившие ученические договора, но прошедшие инновационное обучение стремятся воспользоваться своими новыми знаниями для роста уровня своего дохода и легко соглашаются с предложениями конкурентов на новое место работы с повышением своего оклада или статуса. Новый обученный работник имеет знания, которые ему интересно применить и если технологические или финансовые условия не соответствуют ожиданиям работника, например, компания не может купить необходимую технологию, оборудование или программное обеспечение, то пройденное обучение будет являться серьезным фактором демотивации такого работника в проекте у работодателя, оплатившего обучение сотрудника.

Внедрение систем, связывающих систему мотивации персонала, задействованного в инновационном проекте, с результатами конкретных работ над проектом, также требует значительного временного промежутка на ее разработку, апробацию и внедрение в рамках норм, установленных в трудовом кодексе РФ. Если система уже разработана, апробирована на опытной площадке, то работодатель о принятых изменениях должен предупредить за два месяца до ее внедрения. Внедрение систем КПИ, а также привязки к результативности работы проекта (если это не было предусмотрено изначально) крайне негативно воспринимаются персоналом, как еще один фактор нестабильности уровня дохода.

Эмирбекова Д.Р. проводит исследование «Организационно-экономических основ повышения эффективности управления ресурсным потенциалом строительного предприятия» (2014 г.), в котором рассматривает вопросы эффективного управления строительного предприятия, предлагает в качестве комплексной системы, повышающей эффективность предприятия комплексную информационную систему предприятия. Однако при формировании своей концепции управления проектами строительного предприятия в качестве методологической основы формирования работы проектной группы обозначает категорию «профессия», что с точки зрения автора не отвечает современным реалиям, где в основе элементарного структурного методологического уровня категорий труда находится категория «задача», которую необходимо выполнить, а не обобщенное понятие «профессии». Кроме того, не изучается коммуникационный потенциал проектной группы с учетом влияния на этот потенциал инфокоммуникационной составляющей.

Липский С.П. рассматривает «Социально-экономические аспекты информатизации медицинских учреждений в России» (2015 г.). Модель экономического расчета эффективности от информатизации медицинских учреждений, предложенная Липским С.П., сильно упрощена и включает в себя оценку только эффективности обработки информации и документов. В ней нет упоминаний о бизнес-процессе взаимодействия с «клиентом» отрасли, отсутствует оценка производимой информатизации и с учетом российских реалий, когда работник лечебного учреждения должен фактически производить работу по заполнению документации ручным путем, так и с использованием компьютеров. Никак не оценивается влияние других технологий из сферы ИКТ на отрасль, например, Wi-Fi, сотовая связь, возможность выполнения части работ по администрированию лечебных учреждений непосредственно «клиентом» (заболевшим человеком) через личный кабинет.

«Оценку экономической эффективности использования информационно-коммуникационных технологий на промышленных предприятиях» (2015 г.) изучала Пергунова О.В., выдвинув идею о том, что внедрение информационно-коммуникационных технологий само по себе не влечет положительный экономический эффект. Обеспечение внедрения технологий в «определенном технико-экономическом режиме», включающем комплементарные продукты и физические сети, дает позитивный экономико-организационный эффект от внедрения инфокоммуникационных технологий в организации. Этот режим включает в себя, прежде всего, мероприятия, связанные с погружением персонала компании в проекты по внедрению технологий (от найма персонала с новыми компетенциями, обучения уже работающего персонала, создания системы мотивации и оплаты персонала, направленной на стимулирование эффективной реализации проектов внедрения и использования ИКТ технологий). Пергунова О.В. дает авторскую классификацию подходов к понятию «информация», «информатизация» и сущности понимания «информационных технологий». Показатели предприятий, которые предложено использовать для оценки эффективности использования информационно-коммуникационных технологий, отражают классический подход начала 2000-х гг. В учет не берутся возможности использования в деятельности организации нелегального программного обеспечения, облачных технологий, а также гаджетов альтернативных персональному компьютеру (планшет, смартфон). Система оценки деятельности ИТ подразделения не учитывает уровня задач, которые решают специалисты ИТ-подразделения, не оценивается уровень ИТ –подготовки персонала организаций, которые являются источником формирования заявки на обслуживание ИТ-подразделением.

В своей работе «Управление организацией в условиях развития инновационно-сетевых коммуникаций в электронной бизнес-среде» (2015 г.) Фоменко Н.М., анализируя влияние ИКТ на работу организации, по вопросу о «персонале организаций» ограничивается анализом влияния ИКТ на функцию управления знаниями работников организаций. Изучая виртуальную организацию, как объект управления и ее составные части (в том числе функцию управления персоналом), Фоменко Н.М. использует терминологию и срез анализа «функция процесса первого уровня – воспроизводство кадрового потенциала» характерные для «закрытых», технократических систем. Это совершенно не учитывает реального тренда работы «сетевой организации», работающей в информационной структурно открытой экономике: а именно «персонал» в «цифровой экономике» не может рассматриваться, как часть статичной технократической системы с функцией обучения персонала в закрытом корпоративном университете. В работе проведен анализ методов создания интернет - проекта и использования сети интернет для анализа деловых партнеров, однако и в этой части «персонал», который является одним из наиболее серьезных источников, как потенциальных возможностей, так и угроз в организации, работающей под влиянием ИКТ систем, Фоменко Н.М. не рассматривает.

Рузакова О.В. сосредоточила свое исследование «Развитие теории и методологии системы управления предприятием в информационной экономике» (2015 г.) на макроэкономическом уровне. Персонал, использующий ИКТ технологии изучается Рузаковой

О.В. как часть макроэкономической системы. Автор применяет классический метод для анализа ИКТ в организации. Она пытается определить долю информационных работников в составе всей рабочей силы, как один из показателей, «характеризующих состояние и развитие информационной сферы деятельности экономики». Этот подход в условиях «цифровой экономики» ограничен, так как выделяет информационную отрасль в отдельную от всей экономики и фактически игнорирует тот факт, что информационные технологии в своей жизнедеятельности и работе используют даже люди совершенно не технологичных отраслей. К достоинствам работы необходимо отнести то, что использование таких показателей в макроэкономическом анализе, предложенных Рузаковой О.В., как «численность занятых информационной деятельностью» являются позитивным шагом в развитии методологического начала, учитывающего новые реалии влияния ИКТ на экономику.

В предложенной Рузаковой О.В. «вербально-графической модели управления предприятием» существуют определенные ограничения. Модель сформирована под влиянием ИКТ для формирования инновационной стратегии, но нацелена модель на бюрократию крупного бизнеса. Поэтому ее нельзя использовать для малого и среднего бизнеса, она не отображает трендов, которые демонстрируют экономически и инновационно эффективные проекты: гибкость структуры, использование найма временных проектных групп, открытость для внешнего рынка талантов, размывание границы внешней и внутренней среды организации, упрощение корпоративных структур и уменьшение элементов корпоративной бюрократии и т.д. Система качественно-количественных показателей, характеризующих уровень информационного развития предприятия, предложенная Рузаковой О.В. диктует необходимость классификации производимых затрат организацией на сложно выделяемые в практике финансово-бухгалтерского учета уровни даже для крупных компаний и совершенно не пригодна для малого и среднего бизнеса. В системе показателей нет показателя, характеризующего скорость внедрения технологии, нового программного обеспечения или ИТ оборудования, тесно связанного с эффективностью деятельности организации и эффективностью деятельности персонала организации в процессе внедрения инноваций.

Ерофеева А.П. (2015 г.) в рамках исследования процессов «Модернизации системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг» опирается на профиль корпоративных компетенций для специалиста по продажам в предпринимательской структуре, создавая его для решения задач управления персоналом Новгородского филиала ОАО «Ростелеком». При этом Ерофеева А.П. описывает предлагаемые поведенческие индикаторы общими фразами, не конкретным поведенческим проявлением активности индивида в профессиональной деятельности, например, профессионализм: «Владение необходимым экспертным объемом профессиональных знаний; Наличие навыков, необходимых для эффективной работы на практике» [6-12], что для практического применения модели компетенций с целью оценки эффективности персонала делает ее бесполезной и субъективной с точки зрения сотрудника, проводящего оценку. В работе лишь вскользь упоминаются вопросы взаимодействия персонала компании и всей системы управления персоналом, подразделения по управлению персоналом с информационно-коммуникационной структурой предприятия и информационно-коммуникационными технологиями, что крайне важно в деятельности любой современной компании и жизненно необходимо для построения эффективной системы управления телекоммуникационной компанией в сфере услуг.

Современный рекрутинг стал объектом изучения Зинченко А.А. в работе «Моделирование процессов подбора и оценки персонала» (2016 г.). Зинченко А.А. в процессе построения математически обоснованной модели отбора персонала в основу разработки берет 11 факторов личности кандидата (пол кандидата, возраст в годах, наличие высшего образования, профиль образования, стаж работника в годах, количество организаций в которых работал кандидат, количество навыков и обязанностей, перечисленных в резюме, знание английского языка, знание других иностранных языков, уровень знания компьютера, запрашиваемая заработная плата) [13-17], которые, безусловно, важны в процессе отбора

эффективного кандидата для работодателя. Ошибочно, с точки зрения автора, что упускается такой фактор как «соответствие корпоративной культуре». Именно этот фактор работодатель определяет, как наиболее существенный для построения длительных отношений с кандидатом с рынка труда. По сути своей этот фактор в практике определяет, является ли кандидат “нашим человеком”, демонстрирует ли он необходимую поведенческую модель для конкретной организации.

Необходимо учитывать социально-психологические и организационно-управленческие особенности конкретной организации, особенности личности непосредственного руководителя кандидата, т.е. те факторы, которые в современном обществе сдерживают возможности полной автоматизации процесса подбора персонала, в том числе в части принятия решения по вопросу подходит кандидат организации или нет. Сама по себе попытка внедрения Зинченко А.А. математического аппарата в процесс подбора персонала с точки зрения автора, продвигает нас в направлении автоматизации деятельности по функциональной области рекрутинга (подбор и отбор персонала) и построения инфокоммуникационной платформы эффективной организации. Это движение прогрессивно прежде всего, с точки зрения попытки создания методологического аппарата, облегчающего работу с большим массивом информации о личности кандидатов в процессе подбора персонала. Подход, выразившийся в выборе факторов личности кандидата для математической модели, все еще демонстрирует взгляд на организацию, как на закрытую систему со стандартным набором задач и не дает возможности применить нового взгляда на рынок труда, когда «временные проектные команды и сотрудники решают конкретные задачи для бизнеса, а не выполняют четко заданную рабочую функцию в закрытой системе».

Таким образом, исследований российских ученых в рамках современного концепта управления персоналом «Приведение в действие (Business Execution)» для малого и среднего бизнеса в последние годы фактически нет, что подтверждает необходимость дальнейшей разработки области научного интереса автора – инфокоммуникационной платформы современной организации (влияние ИКТ на функцию управления персоналом).

Литература

1. Володина Е.Е., Кухаренко Е.Г., Салютин Т.Ю. Экономические основы функционирования инфокоммуникационной компании // Экономика и качество систем связи, 2017. – № 4 (6). – С. 3-9.
2. Кузовкова Т.А., Володина Е.Е., Кухаренко Е.Г. Экономика отрасли инфокоммуникаций. Учебное пособие для высших учебных заведений. – М.: 2014. – 190 с.
3. Hunt S. The Role of Technology in the Evolution of HR.11.03.2011. URL: <https://www.tlnt.com/the-role-of-technology-in-the-evolution-of-hr/>.
4. Шайдаков И. Е. Повышение эффективности деятельности предприятий сферы услуг на основе внедрения информационно-компьютерных технологий: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: ФГБОУ ВО Санкт-Петербургский государственный экономический университет]. – Спб., 2016. – 8155 с. <http://docplayer.ru/60036303-Povyshenie-effektivnosti-deyatelnosti-predpriyatij-sfery-uslug-na-osnove-vnedreniya-informacionno-kompyuternyh-tehnologiy.html>
5. Чаплыгин Ю.В. Разработка инструментов принятия управленческих решений на основе многомерного оперативного факторного анализа в мультимедийных торговых сетях: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана]. – М., 2016. – 170 с.
6. Мамонов В.А. Управление конкурентоспособностью инновационных проектов в сфере электронных СМИ: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики]. – М., 2015. – 153 с.
7. Эмирбекова Д.Р. Организационно-экономические основы повышения эффективности управления ресурсным потенциалом строительного предприятия: Дис. канд. эконом. наук:

- 08.00.05; [Место защиты: ФГБОУ ВПО Дагестанский государственный технический университет]. – Махачкала, 2014. – 156 с.
8. Липский С.П. Социально-экономические аспекты информатизации медицинских учреждений в России: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова]. – М: 2015. – 177 с.
9. Пергунова О.В. Оценка экономической эффективности использования информационно-коммуникационных технологий на промышленных предприятиях: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: Оренбургский государственный университет]. – Оренбург, 2015. – 205 с.
10. Фоменко Н.М. Управление организацией в условиях развития инновационно-сетевых коммуникаций в электронной бизнес-среде: Дис. докт. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ]. – Ростов-на-Дону, 2015. – 327 с.
11. Рузакова О.В. Развитие теории и методологии системы управления предприятием в информационной экономике Дис. докт. эконом. наук: 08.00.05 [Место защиты: Ур. гос. эконом. ун-т]. – Екатеринбург, 2015. – 324 с.
12. Ерофеева А.П. Модернизация системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.05; [Место защиты: С.-Петерб. гос. экон. ун-т]. – Великий Новгород, 2014. – 140 с.
13. Зинченко А.А. Моделирование процессов подбора и оценки персонала: Дис. канд. эконом. наук: 08.00.13 [Место защиты: «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»]. – М., 2016 – 143 с.
URL:[http://old.fa.ru/dep/ods/autorefs/Dissertations/%D0%97%D0%B8%D0%BD%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%90.%20\(18.02.2016\)%20c0a4020b0353bfea4e08f2dec19bc0b3.pdf](http://old.fa.ru/dep/ods/autorefs/Dissertations/%D0%97%D0%B8%D0%BD%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%90.%D0%90.%20(18.02.2016)%20c0a4020b0353bfea4e08f2dec19bc0b3.pdf)
14. Максименко В.Н., Даричева А.Н. Методические подходы к оценке качества услуг контакт-центра // Экономика и качество систем связи, 2017. – № 1 (3). – С. 79-88.
15. Максименко В.Н., Васильев, М.А. Методика системного проектирования инфокоммуникационных услуг сетей 3G // Электросвязь, 2011. – № 6. – С. 37-41.
16. Максименко В.Н., Филиппов А.А. Центр обработки данных в структуре системы управления качеством оператора сотовой связи // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт, 2008. – Т. 2. – № 6. – С. 47-51.
17. Шорин О.А., Щучкин В.М. Использование интеллектуальных антенн в системах мобильной связи для снижения перегрузок // Труды МАИ, 2012. – № 53. – С. 19.