

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HUMAN RESOURCES

Ю.А. Масалова

Yu.A. Masalova

Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ»
Novosibirsk State University of Economy and Management

Статья поступила в редакцию 18 ноября 2014 г.

Рассматриваются вопросы управления качеством человеческих ресурсов в современных условиях. Усиление конкуренции на мировом рынке и инновационный характер экономики (на перспективу экономики знаний) приводят к повышению роли человека в современной организации, что предполагает эффективное формирование, развитие и использование человеческих ресурсов. Вместе с тем меняются представления о требуемом качестве человеческих ресурсов, что обуславливает необходимость его планирования, создания условий для развития и мотивации на повышение, а также оценки достигнутого уровня качества человеческих ресурсов на предмет его соответствия стратегическим целям и задачам. Президентом Российской Федерации В.В. Путиным в послании к Совету Федерации 4 декабря 2014 г. была поставлена задача повысить эффективность национальной экономики, обеспечивая ежегодный рост производительности труда не менее чем на пять процентов. Особое внимание при этом должно быть уделено качеству профессиональной подготовки, которое должно базироваться на современных профессиональных и образовательных стандартах. Планируется создать сеть сертификационных центров, в которых каждый работник сможет подтверждать свою квалификацию. В то же время нужно исходить из того, что человек сам формирует свою собственную траекторию развития, что предполагает необходимость учитывать интересы личности, создавать возможности для самоорганизации и самореализации в процессе трудовой деятельности. На основе проведенного автором исследования были выделены основные подсистемы управления качеством человеческих ресурсов. Определены субъекты и объекты, а также уровни управления качеством человеческих ресурсов. Автором сформулированы и обоснованы современные требования к качеству человеческих ресурсов.

The article is devoted to quality management of human resources in modern conditions. The increased competition on the world market and the innovative nature of the economy (for the future knowledge economy) leads to enhancement of the role of man in the modern organization that involves the effective formation, development and use of human resources. However, views about the desired quality of human resources change, what necessitates planning, creation of conditions for development and motivation to improve and evaluation the achieved level of quality of human resources in compliance with the strategic goals and objectives. The President of the Russian Federation V.V. Putin in his address to the Federation Council (4.12.2014) tasked to improve the efficiency of the national economy, providing the labour productivity growth not less than five percent per year. Special attention should be paid to the quality of professional training, which should be based on current professional and educational standards. It is planned to create a network of certified centers, where employees will be able to prove their qualifications. At the same time, we must proceed from the fact that man himself creates his own path of development, what implies the need to take into account the interests of the individual, to create opportunities for self-organization and self-realization in work activities. On the basis of the author's study there were selected subsystems of quality management of human resources. There were defined subjects and objects, as well as levels of quality management of human resources. The author formulated and justified the modern requirements to the quality of human resources.

Ключевые слова: человеческий капитал, система управления качеством, качество человеческих ресурсов.

Key words: human capital, quality management system, quality of human resources.

Перспективой современного развития общества является создание экономики знаний, базирующейся на инновациях, что предполагает накопление и эффективное использование человеческого капитала как в мировых масштабах и на уровне страны, так и на уровне организаций и конкретной личности. Термин «человеческий капитал» был введен в середине 1960-х гг. благодаря, прежде всего, исследованиям американского экономиста Г. Беккера [1]. В становлении теории человеческого капитала принимали также участие Й. Бен-

Порэт, М. Блауг, У. Боуэн, Б. Вейсброд, Э. Дженсон, Дж. Кендрик, Дж. Минцер, Т. Шульц и др. В современной научной литературе многие авторы используют понятие человеческого капитала, а изучению данной проблемы с точки зрения сущности и структуры (А.И. Добрынин, С.А. Дятлов, В.М. Гальперин, С.М. Климов, М.М. Критский, Т.Г. Мясоедова, Е.Д. Цыренова, Г.Х. Шингаров и др.), влияния на экономический рост (Л.И. Абалкин, А.Ю. Воробьев, Ю.В. Гладышев, Л.С. Демидова, И.А. Киршин, Р.М. Нуреев и др.) и возможности оценки

(Н.Н. Абакумова, Е.С. Булдашев, Г.Н. Тугускина и др.) посвящено множество работ и российских экономистов [2–6].

Вместе с тем начиная с 1980-х гг. активно разрабатывается концепция управления человеческими ресурсами, которая определяется как «стратегический и согласованный подход к управлению самыми ценными активами организации – работающими там людьми, которые вносят индивидуальный и коллективный вклад в достижение ее целей» (М. Армстронг) [7, с. 34]. Согласно данной концепции, человек является ключевым фактором, при этом «система управления человеческими ресурсами может стать источником организационных способностей, которые позволяют фирмам учиться и капитализировать свои возможности» (Ульрих и Лэйк, 1990) [7, с. 39], что является важной составляющей экономики знаний.

Развитие соответствующих трудовых способностей и навыков предусматривает создание специальных социальных систем, ориентированных на личностный рост и психофизическое сопровождение профессионала в условиях постоянного обновления знаний и производственных технологий, что предполагает целенаправленное формирование экономически активной части населения. Это происходит за счет подготовки к квалифицированному труду и нацеленности на профессиональную карьеру, создания предпосылок для трудовой миграции и социальной адаптации в условиях глобализации. Эти меры призваны обеспечить конкурентоспособность рабочей силы на международном рынке труда, профессиональное самоопределение и эффективную сертификацию специалистов [2].

В то же время, рассматривая стратегическое управление человеческими ресурсами, М.В. Федоров отмечает, что «понятие человеческого капитала является естественным развитием понятия человеческие ресурсы». По его мнению, именно «человеческие ресурсы являются базой для формирования человеческого капитала», однако «не все человеческие ресурсы реализуются в человеческий капитал, создание которого, подобно накоплению физического или финансового капитала, требует отвлечения средств от текущего потребления ради получения дополнительных доходов в будущем». Таким образом, «человеческий капитал отражает качества, которые могут стать источниками доходов для человека, предприятия и государства» [8]. Это означает, что только определённые качества человеческих ресурсов способны сформировать человеческий капитал,

и для этого требуются соответствующие финансовые вложения. Таким образом, качество человеческих ресурсов, по нашему мнению, необходимо рассматривать как отдельный объект управления, а его оценка требует использования новых параметров, отражающих современные требования, к которым можно отнести «рыночную ориентацию» работника, его профессиональную мобильность, конкурентоспособность, готовность к обучению и способность изменять свои способности и навыки, что предполагает непрерывное развитие личности.

Современная мировая практика доказывает, что в условиях конкурентной борьбы при решении социальных и экономических проблем преимущества получают те, кто увеличивает инвестиции в развитие собственных человеческих ресурсов, что отдельным странам дает возможность в мировом экономическом пространстве быть более конкурентоспособными при отсутствии или ограниченных запасах природных ресурсов. Примером тому являются такие азиатские страны, как Япония, Республика Корея, Сингапур и др. Кроме того, современные модели экономического роста, разработанные Р. Солоу, Р. Лукасом и Д. Ромером, также в качестве наиболее значимых факторов роста называют «новое знание» и «человеческий капитал», отмечая эндогенный характер технического прогресса. Это означает, что человеческий капитал на уровне страны наращивается за счет инвестиций в повышение качества и уровня жизни населения, а также в развитие интеллектуальной (исследовательской) деятельности. Поэтому основное внимание сегодня уделяется таким качественным характеристикам человеческих ресурсов, как врожденные способности, состояние здоровья, уровень образования, мотивация, практические навыки, инновационная активность и т. д. [9]. Совокупность обозначенных выше качеств работника способствует формированию его индивидуального человеческого капитала. На формирование же национального человеческого капитала оказывает влияние не только структура и динамика численности населения страны, но и уровень его качества. Поэтому одним из интегральных показателей качества человеческих ресурсов на уровне стран сегодня является индекс человеческого развития, учитывающий три вида показателей – индекс ожидаемой продолжительности жизни, индекс образования и индекс валового национального дохода – и разделяющий страны по четырем уровням развития: самый высокий (по данным на 2014 г., первое место – Норвегия, затем Австрия, Швей-

цария, Нидерланды, США, Германия и т. д.), высокий (Россия занимает 53-е место), средний и низкий.

Нельзя не отметить, что инновационный характер современной мировой экономики формирует новые требования к качеству человеческих ресурсов, для которых важными становятся не только высокий уровень образования и профессионализма, хорошее физическое и психическое здоровье, но гибкость и мобильность, а также инновационная активность. Последнее рассматривается как способность нестандартно подходить к решению профессиональных проблем, гибко реагировать на происходящие изменения; выступать в роли генератора идей; воспринимать и формировать новые знания; разрабатывать и принимать участие в реализации инновационных проектов. Таким образом, усиливается творческая составляющая в отношении человека к труду. Формирование человеческих ресурсов, обладающих качественными характеристиками, соответствующими современным реалиям и стратегическим целям развития российской экономики, требует выработки государственной концепции управления качеством человеческих ресурсов. Центральная идея такой концепции – это повышение качественных характеристик населения страны. Для реализации данной концепции требуется механизм, позволяющий на всех уровнях российской экономической системы обеспечить создание условий для обеспечения надлежащего качества человеческих ресурсов.

Так как под системой управления в самом общем виде понимается систематизированный набор средств получения и обработки информации об управляемом объекте, а также средств воздействия на него, предназначенных для достижения четко определенных целей, то сама система управления должна включать в себя цели, функции, принципы, методы, структуру, технологию и ресурсы. Эффективность системы оценивается по показателям её функционирования и результатам, полученным объектом управления. При этом системный принцип управления обеспечивается следующими действиями:

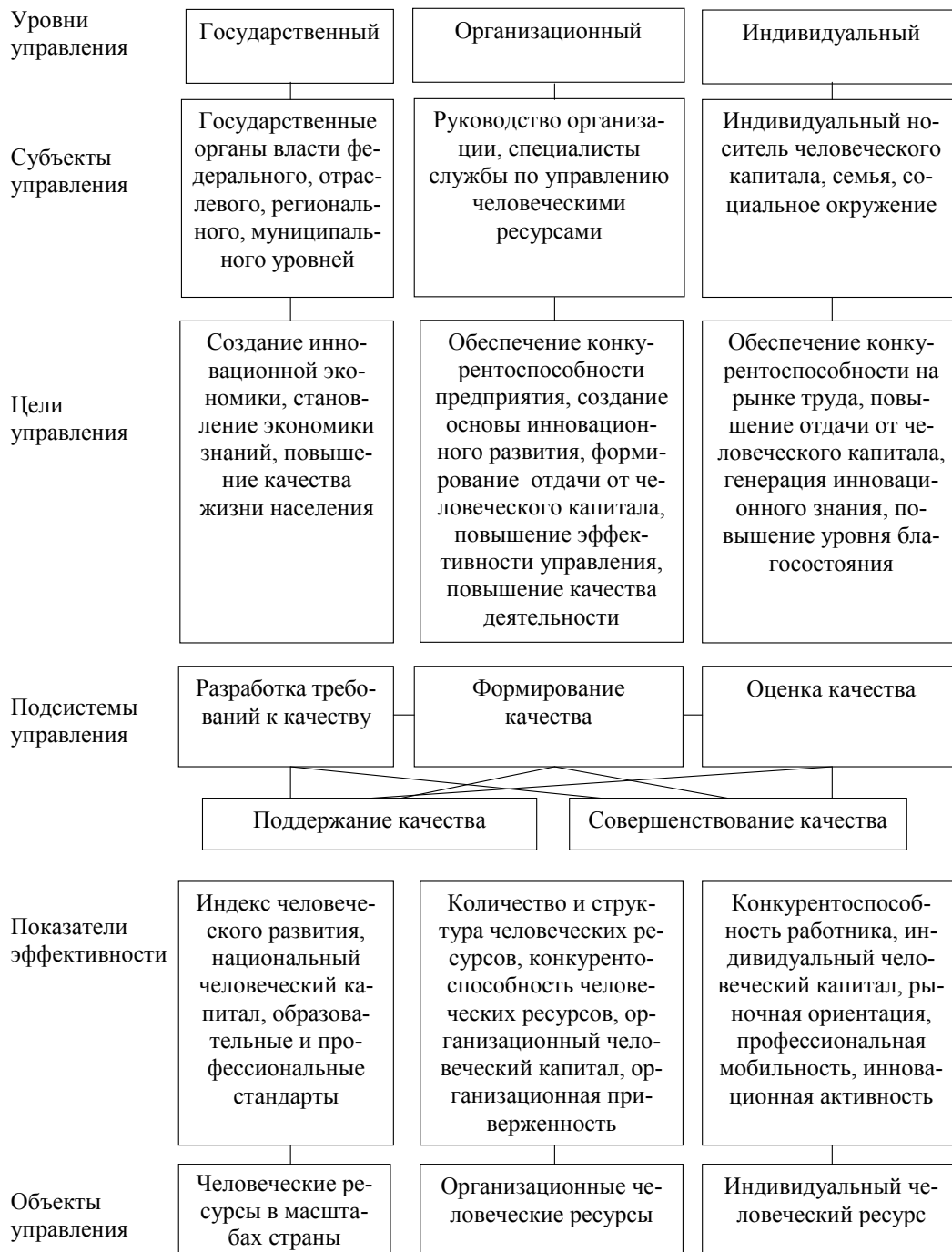
- формированием системы путем определения процессов, влияющих на поставленные цели;
- созданием оптимальной структуры системы, позволяющей достичь определенных целей;
- выявлением взаимозависимости процессов в системе;

- перманентным совершенствованием системы на основе ее оценки;
- обеспечением согласованности ресурсов, задействованных в работе системы.

Главную цель системы управления качеством человеческих ресурсов в самом общем виде можно определить как рациональное формирование, использование и совершенствование определённого качества человеческих ресурсов, соответствующего современным условиям развития общества и способствующего эффективности, конкурентоспособности и высокому качеству жизни. Система целей, формируемых на разных уровнях управления качеством человеческих ресурсов, является основой для определения функций, что позволяет обеспечить функциональное разделение, в рамках которого реализуется процесс управления качеством человеческих ресурсов.

Управление качеством человеческих ресурсов представляет сложную систему, включающую в себя взаимосвязанные структуры и подсистемы разработки, формирования, оценки, поддержания и совершенствования качества человеческих ресурсов. Таким образом, система управления качеством человеческих ресурсов (см. рис.) – это совокупность действий субъекта управления, позволяющая собрать необходимую информацию о качестве человеческих ресурсов для осуществления воздействия на него с целью изменения состояния объекта управления в соответствии с современными требованиями. Объектом данной системы управления являются человеческие ресурсы, характеризующиеся определенными качествами. Изменение качества должно происходить в результате внешних управляющих воздействий, а так как само понятие «качество» – это динамическая категория, то изменения обусловлены новыми технологическими, социальными, экономическими, культурными и другими условиями. Следовательно, требования к качеству человеческих ресурсов со временем будут меняться, и то, что сегодня имеет перспективу и создает дополнительные конкурентные преимущества, со временем станет ожидаемым качеством или даже обязательным условием для его обеспечения, отвечающим современным требованиям деятельности. Качество человеческих ресурсов рассматривается нами как степень, с которой совокупность характеристик человеческих ресурсов соответствует требованиям, формирующимся во внешней и внутренней среде системы в процессе создания ее конкурентных преимуществ [10].

Факторы международного окружения



Факторы национальной, региональной и организационной внешней среды

Система управления качеством человеческих ресурсов

В отношении системы управления качеством человеческих ресурсов на уровне организации можно сказать, что она представляет собой совокупность методов, функций и персонала управления качеством, включенного в действующую организационную структуру фирмы. При построении системы управления качеством требуется разработка системы показателей качества, соответствующих полити-

ке фирмы. Кроме того, управление качеством человеческих ресурсов на уровне организации должно предусматривать определение необходимой компетентности человеческих ресурсов, планирование обучения и развития человеческих ресурсов, оценку результативности человеческих ресурсов, стимулирование и вовлечение человеческих ресурсов в совершенствование собственного качества, проведение

мониторинга и аудита качества человеческих ресурсов организации.

Следует отметить, что систему управления качеством человеческих ресурсов можно рассматривать как с позиции статики (как механизм или организация данной деятельности в организации), так и с позиции динамики (как управленческую деятельность, осуществляемую субъектами управления).

К основным факторам, влияющим на качество человеческих ресурсов организации, относятся уровень требований к качеству человеческих ресурсов со стороны государства, условия организации и запросы потребителей товаров / услуг, позиция самой личности.

Базовыми составляющими качества человеческих ресурсов являются трудовой потенциал (основными компонентами которого являются квалификационный потенциал, социально-демографический потенциал, организационный потенциал, инновационный потенциал, мотивационный потенциал, нравственный потенциал) и конкурентоспособность. Нельзя не согласиться с мнением, что «способность создавать и удерживать конкурентное преимущество человеческих ресурсов – жизненно важный фактор роста и процветания любого экономического субъекта (работника, домохозяйства, организации, региона, страны, т. д.). Осознание стратегической ценности конкурентоспособности человеческих ресурсов обуславливает становление и развитие стратегического подхода к управлению карьерой сотрудников» [11, с. 60].

Конкретные характеристики требуемого качества человеческих ресурсов можно назвать, например, исходя из концепции всеобщего качества, которую сегодня внедряют организации, ориентированные на обеспечение своей конкурентоспособности. Используя факторы, выделенные Д. Рэббитом и П. Бергхом, к ним можно отнести ориентированность на потребителя, на процесс и его результаты, участие и ответственность, непрерывное совершенствование, умение работать в команде.

Подводя итог, хотелось бы отметить, что необходимость управления качеством человеческих ресурсов обусловлена, прежде всего, влиянием внешних по отношению к системе факторов, которые определяют комплекс необходимых качественных характеристик человеческих ресурсов, соответствующий современным требованиям развития общества.

1. *Becker G.* Human Capital. – Chicago : University of Chicago Press, 1964.

2. *Шингаров Г. Х.* Человеческий капитал, человеческий потенциал и социальный капитал // Вестн. Моск. гос. акад. делового администрирования. Серия «Экономика». – 2012. – № 4 (16). – С. 49–58.

3. *Гладышев Ю. В.* Человеческий капитал как фактор воспроизводства национального богатства // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2013. – № 1 (4). – С. 4–6.

4. *Нган М. Т.* Человеческий капитал – главный инструмент обеспечения качественного экономического роста // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2012. – № 3. – С. 40–42.

5. *Абакумова Н. Н., Булдашев Е. С.* Факторы, определяющие использование человеческого капитала // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2013. – № 1 (4). – С. 33–36.

6. *Тугускина Г. Н.* Проблемы исследования и оценки человеческого капитала предприятий // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2012. – № 1. – С. 15–18.

7. *Армстронг М.* Практика управления человеческими ресурсами. – 10-е изд. : пер. с англ. / под ред. С. К. Мордовина. – СПб. : Питер, 2012. – 848 с.

8. *Федоров М. В.* Стратегическое управление человеческими ресурсами // Управление экономическими системами. Теория управления. – 2013. – № 11 (59). – URL : <http://www.uecs.ru/uecs59-592013/item/2506-2013-11-07-06-38-18>.

9. *Суворова В. В.* Исследование факторов формирования качества человеческих ресурсов в российских муниципальных образованиях // Вестн. СГТУ. – 2011. – № 4. – Вып. 3. – С. 218–228.

10. *Масалова Ю. А.* Управление качеством человеческих ресурсов в вузе // Вестн. НГУЭУ. – 2014. – № 2. – С. 155–162.

11. *Сотникова С. И., Сотников Н. З.* Стратегическое управление карьерой как инструмент достижения конкурентоспособности персонала // Вестн. Ом. ун-та. Серия «Экономика». – 2014. – № 1. – С. 60–65.