

УДК 330,1:334

Ярмак О.В.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економічної теорії та міжнародної економіки
Харківського інституту фінансів
Українського державного університету фінансів та міжнародної торгівлі

ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ ПОСЛУГИ: ОСОБЛИВОСТІ ВИРОБНИЧОЇ ФУНКЦІЇ

INTELLECTUAL SERVICES: PRODUCTION FUNCTION PECULIARITIES

АНОТАЦІЯ

Розкрито особливості процесу продукування інтелектуальних послуг, що базується на інвестиціях людського і структурного капіталів фірми. Обґрунтовано необхідність урахування при аналізі виробничої функції в сфері інтелектуальних послуг факторної ролі інтелектуального капіталу фірми. Розкрито особливості інтелектуальної праці як форми інвестування людського капіталу фірми у виробництво інтелектуальних послуг.

Ключові слова: інтелектуальні послуги, інтелектуальний капітал, інтелектуальна праця, інтелектуальні інвестиції, структурний і людський капітали фірми.

АННОТАЦИЯ

Раскрыты особенности процесса продуцирования интеллектуальных услуг, базирующегося на инвестициях человеческого и структурного капиталов фирмы. Обоснована необходимость учета при анализе производственной функции в сфере интеллектуальных услуг факторной роли интеллектуального капитала фирмы. Раскрыты особенности интеллектуального труда как формы инвестирования человеческого капитала фирмы в производство интеллектуальных услуг.

Ключевые слова: интеллектуальные услуги, интеллектуальный капитал, интеллектуальный труд, интеллектуальные инвестиции, структурный и человеческий капиталы фирмы.

ANNOTATION

Peculiarities of the intellectual service production based on investments of human and structural capital of a firm have been considered. The necessity to consider the factoring role of the firm intellectual capital in the process of production function analysis in the field of intellectual services has been substantiated. The specificity of intellectual functioning as a form of the firm human capital investing in the intellectual service production is researched.

Keywords: intellectual services, intellectual capital, intellectual work, intellectual investments, structural and human capital of a firm.

Постановка проблеми. В умовах економіки знань інтелектуальні послуги набувають ролі одного із пріоритетних ресурсів соціально-економічного розвитку. Це суттєво актуалізує дослідження змісту та чинників продукування інтелектуальних послуг, його ефективної організації на рівні фірми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різні аспекти функціонування підприємств, що надають інтелектуальні послуги, аналізуються багатьма науковцями, серед яких: С. Гавриш, О. Марченко [1; 2], інтелектуальні інвестиції досліджують В. Бугас, А. Годяцька, О. Довгаль, І. Карпунь, І. Ленцов, Т. Логутова [3-6]. Але роль інтелектуальних інвестицій у продукуванні інтелектуальних послуг поки ще не отримала належного рівня обґрунтування.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Невирішеною залишається

проблема трактування змісту та форм інвестування структурного і людського капіталів фірми у виробництво інтелектуальних послуг.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є розкриття особливостей виробничої функції послугової діяльності на основі обґрунтування інвестиційної ролі в продукуванні інтелектуальних послуг складових інтелектуального капіталу фірми.

Виклад основного матеріалу дослідження. Категорії «інтелектуальні послуги», «інтелектуальні ресурси», «інтелектуальний продукт» є взаємопов'язаними. Інтелектуальні послуги – це капіталоутворюючі, ресурсозабезпечуючі послуги, що ретранслюють професійні знання і інформацію, виступають фактором нагромадження та реалізації у виробничій та інноваційній діяльності людського капіталу індивіда, інтелектуального капіталу фірми, людського і інтелектуального потенціалів суспільства.

Інтелектуальні ресурси є сукупністю явних і неявних знань, а також їх носіїв, які виступають факторами соціально-економічного розвитку. Взаємозв'язок інтелектуальних ресурсів і інтелектуальних послуг знаходить свій прояв у такому: по-перше, інтелектуальні послуги сприяють нагромадженню і розвитку фірмово-специфічного людського і структурного капіталів як складових інтелектуального капіталу фірми [7]. Тому, інтелектуальні послуги в цілому виступають фактором формування інтелектуальних ресурсів (інтелектуального капіталу) фірми. По-друге, інтелектуальні послуги, що використовуються фірмами в процесі їх виробничої, інноваційної та ринкової діяльності, є інтелектуальними ресурсами бізнесу, оскільки використання спеціальних знань і інформації, що становлять їх зміст, забезпечує ефективне здійснення бізнес-процесів.

Інтелектуальний продукт – це «результати інтелектуальної, розумової, духовної і творчої діяльності, втілені у відкриттях, винаходах, патентах, наукових звітах і доповідях, проектах, раціоналізаторських пропозиціях, добутках літератури, мистецтва, музики та ін.» [8, с. 672]. Інтелектуальні послуги є формою інтелектуального продукту сфери послуг.

Надання інтелектуальних послуг є процесом продукування інтелектуального продукту на

базі використання інтелектуальних ресурсів послугової діяльності, які набувають форми інтелектуального капіталу підприємства, у складі якого – людський і структурний капітали. При цьому, використання структурного і людського капіталів здійснюється в процесі інтелектуальної праці персоналу фірми, який надає інтелектуальні послуги.

Виходячи з цього, виробничу функцію з двома перемінними ресурсами (капіталом і працею) відносно фірми, що надає інтелектуальні послуги, можна представити такою формулою:

$$QIS = f(SC, IL), \text{ де}$$

QIS – обсяг наданих інтелектуальних послуг;

SC – структурний капітал фірми;

IL – інтелектуальна праця як форма вкладення фірмово-специфічного людського капіталу в продукування інтелектуальних послуг.

Обсяг виробництва інтелектуальних послуг залежить від кількості, якості і комбінації (технології) структурного капіталу фірми і інтелектуальної праці. Треба підкреслити, що, звичайно, у виробництві інтелектуальних послуг певну роль відіграють також фізичний капітал фірми і ті її трудові ресурси, які не є задіяними в інтелектуальному процесі, але формула, що пропонується, відображає пріоритетну роль структурного капіталу і інтелектуальної праці.

Стосовно структурного капіталу фірми як інтелектуального ресурсу, то з одного боку, його формування здійснюється на базі інтелектуальних інвестицій – вкладень у знання, які є змістом інтелектуального продукту (послуги), що набуває різних форм, у тому числі об'єктів

інтелектуальної власності, комерціалізується та є інвестиційним інтелектуальним товаром (послугою), об'єктом ринку інвестиційних ресурсів. Коли підприємець купує патенти, ліцензії на винаходи, корисні моделі та інші об'єкти промислової власності, платить за науково-технічні, консалтингові, освітні, інформаційні послуги, програми, методики та ін., то він набуває інвестиційні інтелектуальні товари, використання яких у виробничій чи інноваційній діяльності забезпечить у майбутньому отримання доходу. Отже, витрати підприємця на інвестиційні інтелектуальні товари, що є складовими структурного капіталу фірми – це інтелектуальні інвестиції. З іншого боку, вкладення елементів структурного капіталу в продукування інтелектуальних послуг також є інтелектуальною інвестицією. Ці інвестиції здійснюються в процесі використання при продукуванні інтелектуальних послуг об'єктів права промислової власності, методик, ноу-хау, інформаційних ресурсів та ін., що належать фірмі.

Коли підприємець вкладає кошти в освіту, охорону здоров'я працівників, то ці вкладення також є інтелектуальними інвестиціями, оскільки виступають ресурсом накопичення людського капіталу фірми, використання якого забезпечить зростання вартості. Але, на відміну від інвестицій структурного капіталу, вкладення людського капіталу, відносно якого фірма є не власником, а користувачем, у продукування інтелектуальних послуг здійснюються в процесі інтелектуальної праці працівників і фахівців знань, від оптимальності організації якої зале-



Рис. 1. Інтелектуальні інвестиції в продукування інтелектуальних послуг

жить ефективність цих інтелектуальних інвестицій. Головні категорії, що розкривають зміст процесу інвестування інтелектуального капіталу фірми в продукування інтелектуальних послуг відображено на рисунку 1.

Інвестування людського капіталу фірми здійснюється в процесі інтелектуальної праці її робітників, змісту і організації якої властиві певні особливості.

1. Високий рівень знань- і працемісткості процесу надання інтелектуальних послуг. Пріоритетна роль трудових ресурсів у процесі надання інтелектуальних послуг обумовлює, по-перше, значну працемісткість послугової діяльності. По-друге, оскільки працівник виступає носієм спеціальних знань, що становлять ресурсну основу надання інтелектуальних послуг, його трудова діяльність характеризується високим рівнем знань-місткості. Саме професіонал чи фахівець, який володіє певними знаннями, досвідом, професійними навичками, здійснює обслуговування споживача інтелектуальних послуг, забезпечує його певними вигодами, що виступають результатом процесу обслуговування. Тому, організація і мотивація інтелектуальної праці є найважливішими факторами ефективності інтелектуальних послуг.

2. Комплексний характер. Комплексність як відмітна ознака діяльності з надання інтелектуальних послуг знаходить своє відображення у поділі останніх на базові і додаткові, супутні. Надаючи базову інтелектуальну послугу, фахівець, як правило, повинен робити ще низку додаткових послуг. Отже, інтелектуальна праця спрямована на створення комплексу інтелектуальних послуг, що включає базову і супутні послуги, до яких належать інформація, консультація, прийняття замовлення, зберігання, урахування особливих потреб клієнта, турбота про клієнта, виписування рахунку і платіжні операції. Надання додаткових послуг, з одного боку, є загальною сутнісною особливістю процесу праці в сфері інтелектуальних послуг, з іншого боку, диктує необхідність організації, мотивації і оцінки праці фахівця як продуцента комплексу інтелектуальних послуг, а не тільки базової послуги.

3. Індивідуалізація і персоніфікація інтелектуальної праці. Процесу і результату праці в сфері інтелектуальних послуг притаманний високий ступінь: а) індивідуалізації – інтелектуальна послуга надається конкретним працівником, а результат обслуговування безпосередньо залежить від його професійних і особистісних якостей; б) персоніфікації – інтелектуальна послуга невіддільна від працівника, що її надає. Трудовий процес у сфері інтелектуальних послуг включає в якості найважливішої складової здійснення працівником ефективних контактів із споживачем послуг на всіх стадіях його обслуговування. Тому, у послуговій діяльності критеріями оцінки інтелектуальної праці як споживачем послуги, так і роботодавцем, ви-

ступають не тільки професійні якості працівника і витрати праці, але і його особистісні характеристики, у тому числі, його здатність до продуктивних відносин із клієнтами. Таким чином, результативність інтелектуальної праці залежить не тільки від професійних, але і від особистісних якостей працівника: його репутації, здатності до ефективних комунікацій, універсальності, оперативності, креативності, освіченості, самоконтролю, культури.

4. Складність стандартизації процесів інтелектуальної праці і контролю якості інтелектуальних послуг. Інтелектуальна послуга, у певному сенсі, унікальна (неповторювальна), оскільки, з одного боку, спрямована на задоволення потреб конкретного клієнта, якому властиві особистісні і споживчі особливості. З іншого боку, якість послуги як продукту інтелектуальної праці залежить від професійних і особистісних характеристик працівника, відносин із клієнтом, стану його здоров'я, місця і часу надання послуги та ін. Нездатність до тиражування, нематеріальність і якісна неоднорідність інтелектуальних послуг, нерозривність їх виробництва і споживання, невідчутність процесів обслуговування обмежують можливість їх стандартизації, ускладнюють контроль якості. Тому, особливістю інтелектуальної праці є високий ступінь її неконтрольованості з боку споживача і роботодавця, а отже, і невизначеності, непрогнозованості її результату. У сфері інтелектуальних послуг засоби контролю праці, прийнятні для галузей, що продукують натурально-речовий продукт, як правило, неефективні: інтелектуальну послугу неможливо зважити, виміряти та ін. Тому, контроль якості процесів і послуг з боку роботодавця і споживача повинен сполучатися із самоконтролем працівника, ефективне здійснення якого є завданням організації і мотивації його праці.

5. Активна участь споживача в одержанні результату діяльності фахівців сфери інтелектуальних послуг. Споживач інтелектуальних послуг, як правило, бере участь у процесі обслуговування як пасивно, коли створює умови для ефективної діяльності працівника, що надає послугу, так і активно, якщо він надає ресурси, інформацію, обговорює напрями і прийоми праці та ін. Більш того, у сфері інтелектуальних послуг результат інтелектуальної праці значною мірою залежить від здатності споживача засвоїти і адекватно використовувати отримані знання і інформацію.

6. Використання внутрішньофірмової системи навчання як головного джерела працівників і фахівців знань. Для організацій сфери інтелектуальних послуг основним джерелом трудових ресурсів з високим рівнем професіоналізму є внутрішній ринок праці, що представляє собою рух працівників у межах фірми, який регулюється наказами-командами і внутрішніми стимулами в сполученні з контролем [9, с. 39]. При цьому, чим глибше специфічність необ-

хідній фірмі трудові послуги працівника, тим складніше задоволення потреби в ній за допомогою зовнішнього ринку праці, тим значніше роль внутрішнього ринку. Як пише Л.С. Шевченко, роботодавець, використовуючи внутрішньофірмовий ринок праці, має можливість найняти тих, хто вже сформував специфічні для даної фірми знання і навички, знизити ризик наймання некваліфікованих працівників або порушення трудової дисципліни [10, с. 50].

Внутрішніми джерелами трудових ресурсів сфери інтелектуальних послуг є такі: установлення для працівника додаткових функцій, що обумовлено комплексністю послугової діяльності, яка охоплює надання як основної (базової) інтелектуальної послуги, так і додаткових (супутніх) послуг; навчання працівників як на робочому місці, так і шляхом використання різних форм підвищення кваліфікації; переміщення працівників по вертикалі, забезпечення їх кар'єрного зростання у фірмі.

Важливо підкреслити, що для фірм сфери інтелектуальних послуг головним внутрішнім джерелом працівників знань є навчання, оскільки, установлення додаткових функцій і переміщення персоналу по вертикалі мають обмеження, а саме: кількість працівників, їх здібності і ступінь зайнятості в процесі обслуговування, розмір і організаційна структура фірми. Звичайно, навчання працівників, особливо на постійній основі, вимагає від фірми певних витрат, тому, вибір на користь зазначеного джерела інтелектуальних трудових ресурсів повинен базуватися на аналізі ефективності інвестицій у навчання персоналу, ринкової заробітної плати працівників певного професійного рівня. Як правило, залучення висококваліфікованих працівників знань з високою професійною репутацією за допомогою зовнішнього ринку праці під силу тільки великим фірмам, фінансові ресурси яких дозволяють забезпечити їм необхідний рівень оплати праці. Трудові послуги таких працівників є об'єктом конкуренції з боку роботодавців, що обумовлює необхідність пропозиції їм такого рівня заробітної плати, а також компенсаційних, стимулюючих і соціальних виплат, що буде сприяти їх вибору на користь фірми. Тому, для середніх і малих суб'єктів підприємницької діяльності в сфері інтелекту-

альних послуг використання внутрішньофірмової системи навчання працівників є основним джерелом інтелектуальних трудових ресурсів.

Висновки. Таким чином, процес надання інтелектуальних послуг базується на інтелектуальних інвестиціях – вкладеннях структурного і людського капіталів фірми. Формою інвестування є інтелектуальна праця, у процесі якої використовуються об'єкти промислової власності, інформаційні ресурси, ноу-хау та ін. і професійні знання та здібності працівників. Тому, від рівня організації і мотивації інтелектуальної праці, урахування її специфіки залежить ефективність процесу надання інтелектуальних послуг.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гавриш Г.О. Аналіз ринку інтелектуальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Г.О. Гавриш. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=868>.
2. Марченко О.С. Консалтингові ресурси національних інноваційних систем. Економіко-теоретичний аналіз: монографія / Марченко О.С. – Харків, Право, 2008. – 280 с.
3. Бугас В. Особливості інвестування в інтелектуальний капітал / В.В. Бугас // Вісник КНУТД. – 2013. – № 2. – С. 132-135.
4. Довгаль О.Г. Інтелектуальні цінності як інвестиційний ресурс у інноваційних процесах [Електронний ресурс] / О.Г. Довгаль. – Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=14367>.
5. Карпунь І.Н. Інтелектуальні інвестиції як різновид інновацій [Електронний ресурс] / І.Н. Карпунь // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.13. – С. 156-159. – Режим доступу: http://nvunfu.esy.es/Archive/20_13/156_Kar.pdf.
6. Логутова Т.Г. Теоретичні засади процесу комерціалізації інтелектуальних інвестицій / Т.Г. Логутова, І.А. Ленцов, А.В. Годяцька // БізнесІнформ. – 2012. – № 9. – С. 20-25.
7. Эдвинссон Л. Интеллектуальный капитал: определение истинной стоимости компаний / Л. Эдвинссон, М. Мелоун // Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология; под ред. В.Л. Иноземцева. – М.: Academia, 1999. – С. 429-447.
8. Економічна енциклопедія: у 3-х т. / відп. ред. С.В. Мочерний. – К.: Видавничий центр «Академія». – Т. 1. – 2000. – 864 с.
9. Экономика персонала: учебник / Р.П. Колосова, Т.Н. Васильюк, М.В. Артамонова, М.В. Луданик. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 896 с.
10. Шевченко Л.С. Соціальні ризики та соціальна безпека праці: монографія / Л.С. Шевченко. – Х.: «Право», 2009. – 280 с.