

## РЕСУРСНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ОЦЕНКИ ИНФОРМАЦИОННО-ЗНАНИЕВОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

© 2012 С.И. Ашмарина, А.Н. Сорочайкин\*

**Ключевые слова:** информационно-знаниевый потенциал промышленного предприятия, ресурсная составляющая, оценка, ресурсы.

Рассмотрены методические особенности оценки ресурсной составляющей информационно-знаниевого потенциала промышленного предприятия.

Необходимость осуществления мероприятий, направленных на повышение информационно-знаниевого потенциала любой организации, требует разработки комплексной системы осуществления оценки и диагностики не только информационно-знаниевого потенциала предприятия в целом, но и отдельных его ресурсов и составляющих. В целях получения более объективной оценки искомых результатов необходимо отдельно остановиться на самой категории “информационно-знаниевый потенциал”.

Исследование категории “информационно-знаниевый потенциал” обуславливается необходимостью более глубокой и детальной проработки вопросов обоснования перспективных направлений повышения эффективности использования производственных ресурсов и конечной эффективности хозяйствования, так как, на наш взгляд, в современных условиях функционирования предприятий, подчиняющихся законам развития “информационной экономики”, “экономики знаний”, именно информационно-знаниевые ресурсы становятся одними из определяющих в системе элементов развития предприятия. Следует учесть, что любой элемент несбалансированности, вносимый в сочетание ресурсов, резко снижает его совокупный потенциал. В связи с этим вопросы повышения оптимальности расчетной оценки и уровня сбалансированности всей совокупности производственных и управленческих ресурсов становятся одной из приоритетных проблем современной науки. Изучение экономической

сущности каждого элемента информационно-знаниевого потенциала предприятия, направлений их использования и развития, форм и систем взаимосвязи между ними определяет оптимальные пути повышения эффективности управления этими характеристиками.

В настоящее время категория “информационно-знаниевый потенциал” не получила однозначного толкования. В литературе используются категории “информационного” и “знаниевого” потенциала. Нет четкого деления между категориями “данные”, “информация”, “знания”. Очень часто происходит отождествление рассматриваемых категорий, в связи с чем и понятие “потенциал” применительно к данным категориям рассматривается односторонне. Мы придерживаемся мнения, что в настоящих условиях следует рассматривать именно информационно-знаниевую составляющую развития любого предприятия, поскольку именно в таком понимании информационно-знаниевые ресурсы при создании и развитии соответствующей инфраструктурной составляющей их формирования, использования, сохранения и преумножения позволяют говорить о наличии информационно-знаниевого потенциала и определять пути улучшения его развития и использования.

Категория “потенциал” происходит от латинского “potentia” и означает совокупность имеющихся средств, возможностей в какой-либо области. В определении категории “информационно-знаниевый потенциал” нет сложившегося единства в понимании его сущ-

\* Ашмарина Светлана Игоревна, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой прикладного менеджмента Самарского государственного экономического университета; Сорочайкин Андрей Николевич, кандидат экономических наук, доктор философских наук, зав. кафедрой экономики города и муниципального управления Самарского государственного университета. E-mail: vestnik@sseu.ru.

ности, структуры, внутреннего содержания. В настоящее время можно выделить три подхода к определению информационно-знаниевого потенциала. Во-первых, авторы определяют информационно-знаниевый потенциал как совокупность имеющихся ресурсов. Во-вторых, "информационно-знаниевый потенциал" отождествляется с другими категориями, в частности с такими, как "потенциал информационных систем", "информационная мощь" и т.д. В-третьих, информационно-знаниевый потенциал рассматривается как результат информационной деятельности экономических субъектов.

По нашему мнению, в современных условиях хозяйствования следует говорить уже не об информационном потенциале, а об информационно-знаниевом потенциале, поскольку информационные и знаниевые потоки организации уже практически неотделимы друг от друга.

Мы полагаем, что при определении информационно-знаниевого потенциала следует опираться на следующие составляющие: информационно-знаниевый потенциал предприятия обусловливается развитием экономического потенциала региона; информационно-знаниевый потенциал отражает комплекс возможностей воспроизводства информационно-знаниевых ресурсов анализируемой системы на установленный период времени; информационно-знаниевый потенциал предприятия определяется совокупностью ресурсов единой взаимосвязанной экономической системы предприятия и формируется, в частности, ресурсным потенциалом развития вышестоящих экономических систем; информационно-знаниевый потенциал отражает возможности информационно-знаниевой системы предприятия достижения определенных результатов при оптимальном использовании имеющихся ресурсов; процесс воспроизводства информационно-знаниевого потенциала характеризуется возможностью возникновения социально-экономических отношений.

С учетом вышеизложенного под информационно-знаниевым потенциалом предприятия целесообразно понимать комплексные возможности информационно-знаниевой системы предприятия по оптимальному использованию информационно-знаниевых ресурсов в процессе социально-экономических от-

ношений в конкретный период времени с целью повышения эффективности управленческой и хозяйственной деятельности предприятия.

Информационно-знаниевый потенциал промышленного предприятия можно охарактеризовать как сложную систему ресурсов производства и управления, находящуюся во взаимосвязи и взаимозависимости. Поэтому применение в процессах внутрифирменного планирования и воспроизводства системных особенностей потенциала, таких как возможность интегрировать способности его элементов, а также обеспечивать достижение сбалансированности и оптимального соотношения между ними, дает возможность создавать комплексную взаимоувязанную систему расчетов, обеспечивающую максимальную производительность производственного потенциала предприятия. Многоуровневая сложная система построения внутренней структуры составляющих информационно-знаниевого потенциала предприятия обуславливает целесообразность применения комплексного подхода для обобщенного и полного раскрытия его внутреннего содержания, закономерностей его воспроизводства, определяющих направленность развития и результативность использования.

В научной и специальной литературе в основном применяется ресурсное обоснование значения сущности потенциала. На наш взгляд, ресурсная база и система фактических показателей позволяют давать оценку потенциала лишь частично, в большей мере данные показатели позволяют оценивать достигнутый уровень, а не потенциальную возможность. Информационно-знаниевый потенциал, как правило, оценивается, используя инструментарий качественной оценки, без выхода на конкурентные показатели, имеющие определенные измерители, практически отсутствует сформированная система обоснованных взаимоувязанных показателей. Нет комплексной методики их расчета. Методический инструментарий представлен в виде отдельных отрывочных разработок, не дающих возможности сформировать обобщенную системную методологию исследуемой сложной экономической категории. Как правило, в исследованиях информационно-знаниевый потенциал определяется в чисто гно-

сеологическом плане, масштаб оценки которого включает страновые или отраслевые параметры. Многие авторы акцентируют внимание на раскрытие проблем сущностного определения понятия “информационно-знаниевый потенциал” с выходом на обоснование значимости повышения уровня его использования в целях развития эффективности экономики. В большинстве работ информационно-знаниевый потенциал не идентифицируется как реально функционирующая многоуровневая система производственных и управленческих ресурсов. Считаем целесообразным определять проблему информационно-знаниевого потенциала в виде самостоятельной области знаний, исследовать его экономическое содержание, структурные характеристики, инструментарий оценки составляющих показателей и уровень использования соответствующих компонентов потенциала как неотъемлемых составляющих экономического потенциала предприятия в целом. С системных позиций, предприятие следует рассматривать как единую синергетическую систему, включающую в себя отдельные потенциалы его развития, являющиеся некой фундаментальной базой обеспечения хозяйственной деятельности. В данной системе роль информационно-знаниевого потенциала заключается в выполнении функции связующего звена в единой системе элементной базы функционирования отдельных потенциалов предприятия.

Системную количественную оценку информационно-знаниевого потенциала предприятия следует осуществлять путем использования обобщенного, интегрального показателя, сформированного совокупностью множества частных факториальных признаков, оцениваемых соответствующими показателями.

Специфика любого объекта формирует его структурным наполнением. Считаем целесообразным оценивать структуру информационно-знаниевого потенциала на базе выделения трех составляющих: ресурсной, инфраструктурной (процессной), результативной.

В статье рассматривается одна из важнейших составляющих информационно-знаниевого потенциала - ресурсная. Ресурсная составляющая представляет собой основу

формирования качественных характеристик информационно-знаниевого потенциала. Она включает в себя ряд ресурсов.

Наиболее важным ресурсом, определяющим эффективность формирования и использования информационно-знаниевого потенциала предприятия, являются трудовые ресурсы.

Исследование потенциала развития трудовых ресурсов, с позиции исследования информационных и знаниевых факторов развития, позволило выявить, что большинство авторов в данной области пользуются такими общеэкономическими понятиями, как “рабочая сила”, “трудовые ресурсы”, “человеческий потенциал”, “трудоустройство”. Данные экономические категории отличаются сферами возможного применения и своими носителями. Исследование категорий “трудовые ресурсы”, “экономически активное население” и “рабочая сила” свидетельствует, что отождествление категорий экономически не верно: “трудовые ресурсы” - понятие более широкое, чем “экономически активное население”, определяющее именно имеющиеся в наличии ресурсы труда, в его состав входят как экономически активное население, так и военнослужащие и лица, занятые учебой с отрывом от производства, не занятые трудом и не ищущие работу. Под рабочей силой следует понимать только часть трудовых ресурсов, продающую свою рабочую силу на рынке труда, т.е., по сути, это наемная рабочая сила и безработные.

Человеческий потенциал оценивается в основном в виде характеристики национального богатства, тесным образом связанным с такими категориями, как уровень образованности общества, его трудовой потенциал, интеллектуальное и духовное развитие, с его мировоззрением и ценностными ориентирами. В отличие от человеческого потенциала трудовой потенциал может реализовываться только в сфере производства, это и становится его важнейшей характеристикой.

Трудовые ресурсы - это важнейшая часть ресурсов общества, определяющая имеющийся на данной территории потенциал живого труда, который может как использоваться, так и не использоваться в производстве товаров и сфере услуг. Применительно к информационно-знаниевому потенциалу трудовые ре-

сурсы следует рассматривать как основной элемент, его определяющий, так как именно развитие знаниевой и информационной составляющих трудовых ресурсов во многом определяет возможные перспективы его развития.

Оценку любого невещественного блага, в том числе и уровень развития интеллектуального потенциала трудовых ресурсов, можно осуществлять только в процессе “потребления”, что предполагает субъективную форму реализации полезности. Так, сторонниками экономического подхода в изучении интеллектуальной составляющей трудового потенциала рассматривается в качестве трудовых ресурсов экономически активное население, имеющее профессиональную квалификацию высокого уровня и навыки творческой деятельности. Авторы, поддерживающие идеи социального и социально-экономического подхода к оценке информационно-знаниевого потенциала кадров, отражают в его характеристиках влияние социально-экономических процессов и обстоятельств жизнедеятельности человека. Специалисты, опирающиеся на позиции трудового подхода, информационно-знаниевый потенциал кадров характеризуют как совокупность знаний, навыков и компетенций отдельного работника, задействованного в экономике. Другими словами, это те работники, которые призваны осуществлять (или уже осуществляют) инновационную, творческую деятельность, базирующуюся на специальной подготовке и научных знаниях, квалификации, дающих возможность решать сложные задачи и реализовать функции, носящие комплексный характер. Следовательно, именно работники, задействованные в экономике, прежде всего и являются носителями информационно-знаниевого потенциала трудовых ресурсов.

Трансформационные процессы экономической и технологической областей, затрагивающие сферы социальных и трудовых отношений, а также и рынок труда, предъявляют новые требования к работникам. Центральными по значимости становятся работники высокой квалификации, обладающие высокой степенью готовности к непрерывному обучению через всю жизнь и к самообразованию, обладающие значительным уровнем научно-исследовательской компетенции.

Категорию “трудовые ресурсы” можно употреблять в отношении различных социально-экономических субъектов, поскольку она, по сути, является многоуровневой. Потенциал развития трудовых ресурсов следует рассматривать как многоуровневую систему. Именно такой подход позволяет учесть тот факт, что каждый вид (уровень) развития трудовых ресурсов имеет свои особенности формирования, развития и оценки. В связи с этим целесообразно выделять следующие уровни (виды) развития трудовых ресурсов: информационно-знаниевый потенциал развития общества; информационно-знаниевый потенциал развития территории; информационно-знаниевый потенциал развития организации; информационно-знаниевый потенциал развития работника.

Важнейшим принципом многоуровневости информационно-знаниевого потенциала трудовых ресурсов является то, что любой уровень (вид) информационно-знаниевого потенциала находится в зависимости от состояния не только других его элементов того же уровня, но и элементов других уровней.

В качестве базовых в развитии трудовых ресурсов выступают трудовая, образовательная, научно-исследовательская характеристики.

Трудовая составляющая позволяет дать количественную оценку развития потенциала трудовых ресурсов, характеризует способности работников к реализации в своей деятельности накопленного информационно-знаниевого потенциала и во многом определяется качественными параметрами воспринимающей стороны, в качестве которого чаще всего выступает рынок труда.

Следующей составляющей потенциала трудовых ресурсов является образовательная. Усложнение и повышение качества труда в современных условиях развития определяют созданием и усовершенствованием средств производства. В связи с этим возможности осуществления трудовой деятельности во многом определяются именно уровнем и качеством образования работников.

Научно-исследовательская составляющая развития трудовых ресурсов характеризует способности (готовность) работников результативно использовать на практике имеющиеся знания и опыт.

Таким образом, вышеперечисленные составляющие являются взаимосвязанными и взаимообуславливающими характеристики информационно-знаниевого потенциала трудовых ресурсов и составляют основу информационно-знаниевого потенциала предприятия в целом.

Трудовые ресурсы выступают, по существу, базовой сквозной ресурсной составляющей информационно-знаниевого потенциала предприятия, они обладают такими типовыми параметрическими характеристиками, как квалификация, образование, стаж работы по специальности и возраст. Поскольку невозможно утверждать, что от состояния потенциальной пригодности работников к эффективной деятельности полностью зависит уровень потенциала готовности к ее осуществлению, интегральными оценочными характеристиками информационно-знаниевого потенциала персонала организаций могут выступать:

- ♦ уровень профессиональной конкурентоспособности, характеризуемый степенью соответствия базовых характеристик трудовых ресурсов объективным потребностям в характеристиках производственного потенциала рабочих мест, а также необходимость соответствия субъективным предпочтениям работодателей;

- ♦ уровень инновационной конкурентоспособности персонала, характеризуемый в виде интегральной характеристики уровней развития профессиональной конкурентоспособности и мотивации к инновационной деятельности, отражающих потенциальную готовность трудовых ресурсов к эффективной хозяйственной деятельности.

Следующим важнейшим ресурсом в системе ресурсов, определяющих информационно-знаниевый потенциал, являются непосредственно знаниевые ресурсы.

В современном экономическом пространстве, на наш взгляд, целесообразно выделять наряду с хорошо известным - материальным - также духовное и информационное производства. Информационное производство охватывает все сферы деятельности человека, составляя основу любой управленческой деятельности. А любые информационные процессы приводят к появлению нового знания, используемого в производствен-

ном процессе. Процессы производства знаний начинаются в духовном производстве с формирования личностных (идеальных) знаний, далее, в информационном производстве, сформированные идеальные знания кодируются, т.е. переносятся на некий материальный носитель. Указанные процессы определяются как процессы овеществления знаний в материальном производстве. Завершаются эти процессы выходом готового продукта, в основу которого положены процессы преобразования данных, информации и знаний. В целом подобная цепочка преобразований представляет собой единую технологическую цепочку производства и использования знаний.

Следует отметить, что личностные знания, даже уникальные по своим возможностям воздействия на человека и общество, оказываются утраченными, если они не материализованы. Поэтому материализация знаний является фактически одной из важнейших мер их применения и сохранения.

Сами знания целесообразно подразделять на следующие категории.

*Метазнания* являются, по сути, базовыми знаниями, структурирующими явные знания, а также информацию о процессах познания. На них оказывает влияние сфера деятельности, определяющая хозяйственные процессы. Следовательно, работники одного предприятия, задействованные в разных сферах деятельности, могут быть носителями разных систем метазнаний.

*Явные знания* представляют собой особую часть базы знаний, которая имеет свойства быть легко передаваемой другим в виде информации. Метазнания и явные знания в любых бизнес-структурах могут быть изучены и переданы через стандартные обучающие системы.

*Неявные знания* представляют собой форму навыков и способностей, которые сложно передаются в виде информации. П. Друкер утверждает: "Единственный способ узнать новое - ученичество и опыт"<sup>1</sup>. П. Дэвид и Д. Форэй также подчеркивают, что ни одно знание не является неявным по сути, и необходимо создать мотивацию для того, чтобы сделать неявные знания передаваемыми<sup>2</sup>. Неявному знанию можно научиться, применяя его: в образовательной системе и мире биз-

неса для этого используется метод “мозгового штурма”, метафоры и аналогии.

Скрытые знания выступают в виде предположений, посылок, предположений и мотивов, влияющих на мысли и характер действий. Скрытые знания обуславливают мысли, действия и являются отражением и объяснением, помимо прочего, новых идей. Они развивают ментальные модели, служат основой формирования модели поведения и т.п. Скрытые знания целесообразно подразделять на две группы: по характеру мышления и по характеру действий. В обоих случаях скрытые знания определяются поведенческими нормами предприятия и передаются с помощью личностных контактов. Приобрести знания данного типа можно, применяя действия фокус-групп, которые предоставляют доступ к неcodифицированным ментальным моделям прочей информации. Они также позволяют добиться некоторой синергии в индивидуализации типов мышления. Знания о взаимоотношениях предполагают социальную возможность создать взаимосвязи с профессиональными группами, чтобы получить доступ к их знаниям. В постоянно изменяющемся мире способом выжить для организаций становятся инвестиции в знания о взаимоотношениях, которые можно получить через взаимодействие и распространить путем систематической работы в комплиментарно составленных группах. Образцом для подражания в этом отношении могут быть японские компании, которые приглашали своих поставщиков вместе с ними посетить европейских клиентов. Компания и поставщики таким образом развили и укрепили свои взаимоотношения и отношения с потребителями<sup>3</sup>.

Знания являются дополняющими друг друга системами, которые взаимно не пересекаются. Таким образом, для создания новых знаний по эффективному развитию предприятия нужен процесс, позволяющий сделать труднопередаваемые знания понятными заинтересованным всем работникам предприятия. Это следует рассматривать как системную интеграцию или модель социальных связей. Для запуска такого процесса необходимо преобразовать неявные, скрытые знания и знания взаимоотношений в объяснимую информацию. Любые инициативы в деятельности предприятий в существенной

степени находятся в зависимости от знаний и лояльности сотрудников и могут расцениваться как ключевой вклад в процесс создания ценности.

Информационные ресурсы также являются важнейшей составляющей развития информационно-знаниевого потенциала.

Основой формирования, использования и движения информационных ресурсов предприятия является его информационная система. Определим структуру и составляющие информационной системы предприятия, являющейся основным информационным полем движения информационных потоков предприятия. В системе любого предприятия выделяют управляемый процесс (объект управления) и управляющую часть (орган управления). Их совокупность определяется как система управления. Управляющая часть оказывает на управляемый процесс определенное воздействие. Чтобы управляющая часть могла осуществлять управление, ей требуется сопоставлять фактическое состояние управляемого процесса с целью управления. Воздействие обеих частей друг на друга осуществляется в виде передачи информации. Таким образом, в системе управления всегда присутствует замкнутый информационный контур.

В рамках информационного контура имеется и передается информация о целях управления, о состоянии управляемого процесса, об управляющих воздействиях. Информация об управляемом процессе является обратной связью и представляет собой средство гибкого управления, когда конкретное управляющее решение вырабатывается в зависимости от сложившейся ситуации. Информационный контур вместе со средствами сбора, передачи, обработки и хранения информации, а также с персоналом, осуществляющим эти действия с информацией, образует систему информационного обеспечения управления организацией. Таким образом, систему информационного обеспечения управления можно определить как соединение информационных ресурсов, процессов и людей, которые собирают, преобразуют и распространяют информацию в организации<sup>4</sup>.

Целесообразно, на наш взгляд, всю потоковую информацию предприятия подразделять на входящую (маркетинговая информация, информация об изменениях во внешней эко-

номической и политической среде, экологическая информация, социальная информация и т.п.), производственную (информация, вырабатываемая в ходе осуществления хозяйственной деятельности) и выходную информацию (информация, поступающая во внешнее информационное пространство, включающая в себя информацию о производимой продукции, сведения о предприятии, информация о финансовых результатах работы предприятия и т.п.). Комплексное исследование составляющих и направленности движения информационных ресурсов предприятия позволяет не только увеличить качество принимаемых управленческих решений, но и конечную эффективность хозяйствования.

Материально-технические ресурсы являются необходимым основанием для развития любого потенциала, в том числе и информационно-знаниевого, поскольку именно материально-техническая база служит организационной платформой получения, переработки и продвижения информационно-знаниевых потоков любого предприятия.

Финансовые ресурсы являются неотъемлемой частью ресурсной составляющей информационно-знаниевого потенциала. Они, по сути, выполняют роль систематизатора, объединяющего ресурсы предприятия и использованные возможности их альтернативного вложения. Финансовые ресурсы представляют собой совокупные источники и запасы финансовых возможностей, имеющиеся в наличии и возможные для использования в реализации конкретных направлений развития предприятия. Объемы финансовых ресурсов обуславливают возможности системы по участию в создании материальных благ и предоставлении услуг. Помимо обеспечивающих функций, финансовые ресурсы призваны выполнять также и страховую функцию, обеспечивая дублирование и оценку в денежном выражении материально-технических, информационных, знаниевых, человеческих и других ресурсов. Следовательно, зна-

чение данного ресурса не является однозначным. С одной стороны, по причине ограниченности он определяет необходимость поиска более экономичных вариантов, основываясь на процессе интенсификации применения имеющихся ресурсов, т.е. является “рычагом”, приводящим в действие всю систему. С другой стороны, его ограниченный характер может явиться тормозом в процессах формирования и реализации развития самого информационно-знаниевого потенциала. Однако финансовые ресурсы выступают необходимыми и значимыми в системе факторов, определяющих развитие информационно-знаниевого потенциала.

Важнейшим ресурсом, определяющим развитие информационно-знаниевого потенциала, является организационно-технологический. Он обуславливается развитием технологий управления, эффективностью функционирования организационной структуры, корпоративной культурой, развитием сетевых связей и т.п.

Взаимосвязь и уровень развития отдельных ресурсов ресурсной составляющей развития информационно-знаниевого потенциала предприятия определяют возможность и результативность использования не только информационно-знаниевого потенциала, но и экономического потенциала предприятия в целом.

<sup>1</sup> *Drucker P.F.* The New Realities. Oxford, 1996. P. 116.

<sup>2</sup> *Cowan R., David P.A., Foray D.* The Explicit Economics of Knowledge Codification and Tacitness // A TIPIK project paper. Strasbourg, 1999. URL: [www.stanford.edu](http://www.stanford.edu).

<sup>3</sup> *Ашмарина С.И., Погорелова Е.В.* Формирование системы целей управления знаниями на объектах микроэкономики // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2012. □ 8 (94). С. 15-21.

<sup>4</sup> *Ашмарина С.И., Погорелова Е.В.* Особенности процессов коммуникационно-креативного управления знаниями // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2012. □ 9 (95). С. 5-8.

*Поступила в редакцию 25.10.2012 г.*