

В. Казаков,

д. э. н., профессор кафедры
философии и методологии
экономики,
Московский государственный
университет имени М.В.
Ломоносова,

Л. Лapidус,

д. э. н., профессор кафедры экономики инноваций,
МГУ имени М.В. Ломоносова,
директор Центра социально-экономических инноваций,

И. Светлов

к. э. н., доцент кафедры муниципального управления и социального сервиса,
Государственный социально-гуманитарный университет

Интеллектуальные ресурсы сферы услуг в эпоху электронной экономики

Аннотация: знания становятся важным ресурсом хозяйственной деятельности современных компаний, фактически еще одним фактором производства. Эпоха электронной экономики, характеризующаяся экономическими потерями компаний от недейственных систем управления знаниями и процветающим промышленным шпионажем, еще больше обострила проблему защиты интеллектуальной собственности. Интеллектуальная собственность может рассматриваться как инструмент «извлечения стоимости знания», однако ее первоисточником являются интеллектуальные ресурсы, потенциал использования которых иллюстрируется на примере сектора интеллектуальных услуг.

Ключевые слова: интеллектуальные ресурсы; интеллектуальная собственность; электронная экономика, сфера услуг; стратегия управления знаниями; защита интеллектуальной собственности; интеллектуальные услуги.

Annotation: knowledge has become an important resource for economic activities of modern companies, it is actually another factor of production. The era of digital economy that characterizes the economic losses from the company ineffective knowledge management systems and a thriving industrial espionage, further aggravated the problem of intellectual property protection. Intellectual property can be considered as a tool to «retrieve the value of knowledge», but the primary source are the intellectual resources, the potential use of which is illustrated by the sector of intellectual services.

Keywords: intellectual resources; intellectual property; e-economy, service industry; knowledge management strategy; intellectual property protection; intellectual services.

Тенденции развития национальных экономик ведущих стран в последние десятилетия убедительно доказывают, что знания становятся основными факторами производства, которые не компенсируются и не заменяются другими. В современной социально-экономической литературе применяются различные термины, характеризующие данные изменения, происходящие в мировой экономической системе, — экономика, основанная на знаниях; экономика знаний; общество знаний; цифровая эра; электронная экономика и т. д.

Ряд экспертов констатирует, что такой переход стал возможен благодаря решению проблем охраны, сохранения, поддержки, наращивания, грамотного использования и коммерциализации интеллектуального потенциала как одного из важнейших стратегических факторов экономического роста [4, С. 36]. В рамках такой структуры экономики знания создаются в виде научной и высокотехнологичной продукции, высококвалифицированных образовательных услуг [1, С.13].

Электронную экономику характеризует процесс наращивания доли услуг в структуре ВВП. Главным стратегическим направлением становится развитие рынка информационно-интеллектуальных продуктов и услуг [4, С. 36], появление

новых видов электронных услуг наряду с растущей значимостью электронной торговли, интернет-рекламы и электронных образовательных услуг.

Принципиальными отличиями основанной на знаниях экономики от предшествующих экономических формаций считаются следующие черты [4, С. 37–38]:

1. Объективизированное в продуктах и услугах знание формирует большую часть создаваемой обществом стоимости. Причиной тому общий рост наукоемкости товаров и услуг.

2. Опережающие темпы роста международных рынков интеллектуальных товаров и услуг по сравнению с традиционными рынками.

3. Деятельность, связанная с производством, хранением, передачей и использованием знаний, приобретает первостепенное значение.

4. Главными инструментами в конкурентной борьбе становятся ориентация на потребителя, более полный учет его индивидуальных потребностей, а также постоянное совершенствование бизнес-процессов [4, С. 38]. Обе стратегии требуют эффективного использования интеллектуальных ресурсов.

Переход к индустрии 4.0 добавляет к этим характеристикам еще то, что сотрудники должны обучаться за короткое время без отрыва от произ-

водства (on-the-job), выполнять слабо планируемую производственную деятельность, а производственные рабочие все больше будут участвовать в процессах разработки продукта [7, С. 285].

В программе Всемирного банка «Знания для развития» предложена методика оценки готовности той или иной национальной экономики к переходу на этап развития, основанного на знаниях. Оценка осуществляется по четырем группам показателей, характеризующих институциональный режим экономики, образование, инновации и информационные технологии и коммуникации [1, С. 77]. Таким образом, даже на уровне национальной экономики делается акцент на подготовку необходимых кадров — группа показателей, характеризующих образование и создание условий для их успешной деятельности, в частности, генерирования новых знаний — показатели групп, характеризующие институциональный режим экономики и информационные технологии и коммуникации. Отсутствие или низкий уровень этой необходимой инфраструктуры приводит к миграции наиболее востребованных специалистов.

Считается, что на макроэкономическом уровне категория интеллектуальных ресурсов приобретает еще более широкое содержание. Если для предприятия интеллектуальные ресурсы — фактор производства, который должен быть использован оптимальным образом при минимальных затратах, то для общества в целом это, скорее, потенциал экономического роста и развития, который реализуется лишь в определенной степени [3, С. 17]. Интеллектуальные ресурсы в современном обществе определяют конкурентоспособность экономических систем, выступая ключевым ресурсом роста и развития, поскольку именно уникальные по своей природе факторы нематериального характера обуславливают конкурентные преимущества предприятий на рынке [4, С. 36]. Учитывая приведенные выше тенденции, отечественным предприятиям сферы услуг необходимы интеллектуальные ресурсы, способные поддерживать их развитие на новом историческом этапе и создавать основу для дальнейшего роста, открытого для внедрения стратегических, управленческих, продуктовых и других инновационных технологий.

В указанном контексте требуется рассмотреть и само понятие «интеллектуальные ресурсы», так как в настоящее время нет единой точки зрения относительно этого термина. Согласно Современному экономическому словарю понятие «ресурсы организации» — основные ресурсы, используемые организацией: люди (человеческие ресурсы), капитал, материалы, технология и информация [5]. Оттолкнувшись от этой трактовки можно уточнить и расширить определение интеллектуальных ресурсов.

По нашему мнению, данное понятие следует рассматривать как совокупность человеческих (трудовых) ресурсов определенной квалификации, обеспеченных необходимой инфраструктурой (как организационной, так и информационной), для осуществления профессиональной деятельности. Именно при таких условиях использование интеллектуальных ресурсов позволит компании получать новые интеллектуальные продукты. В случае же недостатка необходимой информации или при отсутствии условий (организаторской, техники и т.п.) производство новых продуктов либо не будет происходить или этот процесс будет идти намного медленнее и неэффективно.

Некоторые авторы считают более корректным использовать термин «интеллектуальный капитал» [6], отдельные же авторы даже предлагают использовать более широкую категорию «неосязаемый капитал», позволяющую учесть некоторые факторы, не входящие в интеллектуальный капитал, но учитывающие при этом требования существующих стандартов бухгалтерского учета.

Согласно одной из трактовок «интеллектуальный капитал» — это совокупность трудовых ресурсов и интеллектуальных активов, состоящих из информационно-интеллектуальных ресурсов и информационно-интеллектуальных продуктов, конкретного наукоемкого предприятия [4, С. 115]. Применительно к информационно-интеллектуальным ресурсам говорится о том, что такие ресурсы могут быть частично или полностью отчуждены от их создателей. Безусловно, это может относиться к информации, но, на наш взгляд, особенность интеллектуальных ресурсов состоит в том, что не всякий результат интеллектуальной деятельности отчуждается от человека. Например, в ходе обучения или повышения квалификации сотрудник приобретает новые знания и навыки, которые затем он может использовать в своей профессиональной деятельности, но они неотделимы от него.

Отчуждаемые же ресурсы, как правило, в последующем и приобретают форму объектов интеллектуальной собственности. Согласно российскому законодательству, под интеллектуальной собственностью понимается совокупность исключительных прав как личного, так имущественного характера на результаты интеллектуальной и творческой деятельности [1, С. 119]. При этом, по мнению экспертов из МГУ им М.В. Ломоносова интеллектуальная собственность может рассматриваться как инструмент «извлечения стоимости знания» [8, С. 270], однако источником этих объектов в любом случае являются люди и их интеллектуальная деятельность.

В процессе производства знаний интеллектуальную собственность можно рассматривать как механизм, стимулирующий его кодификацию, перевод на более высокую стадию добавленной стоимости. Следствием кодификации является

повышение ликвидности соответствующих активов и приращения добавленной стоимости знания. В теории такой процесс называется «извлечением стоимости знания» (extracting knowledge value) [8, С. 270]. В то же время существуют и другие подходы к управлению знаниями, не основанные на жесткой патентной защите.

Категорией же, которая инкорпорирует интеллектуальные ресурсы и объекты интеллектуальной собственности может выступать интеллектуальный капитал (intellectual capital) предприятия, поскольку он объединяет интеллектуальные объекты любой степени формализации и отчуждаемости [8, С.269].

По мнению экспертов, основные проблемы управления воспроизводством интеллектуального капитала можно разделить на два крупных класса: 1) проблемы управления формированием и развитием интеллектуального капитала; 2) проблемы управления использованием и коммерциализацией интеллектуального капитала [4, С. 49], что также подчеркивает нетождественность понятий интеллектуальных ресурсов и объектов интеллектуальной собственности, которые относятся к разным классам, согласно указанной классификации.

Экономические потери компаний от неэффективных систем управления знаниями и проблеме защиты прав интеллектуальной собственности можно отнести к числу наиболее актуальных, которые обострились в эпоху электронной экономики в связи с бурным развитием Всемирной паутины и ускоренных процессов глобализации.

Несмотря на то, что развитие информационных технологий открыли компаниям возможность сохранять знания, сети Интернет и Интранет, переписка посредством электронной почты, коммуникации в социальных сетях и профессиональных сообществах представляют реальную угрозу в области защиты конфиденциальной информации от несанкционированного доступа. То же самое касается и вопроса сохранения персональных данных. Для того, чтобы компании могли оставаться конкурентоспособными, им необходимо разрабатывать и реализовывать стратегии управления знаниями, что требует дополнительных объемов инвестиций для обеспечения надежности информационных систем. Именно по этой причине малый и средний бизнес являются наиболее уязвимыми. По мнению экспертов, только в 2013 году российские компании данного сегмента потеряли около \$1,2 млрд долларов, в то время как по миру эта цифра достигла \$2 млрд. Мировой ущерб от компьютерного вируса I Love You оценивается в \$10 млрд.

Полноценное использование интеллектуальных ресурсов зависит от наличия или отсутствия в компании отношения к учету знаний и формирования рабочей среды их эксплуатации. Управление знаниями становится ведущим

направлением стратегического менеджмента, который обращает внимание на ресурсы, ставшие сегодня главными и в то же время не всегда эффективно используемыми [1, С. 194].

Сам термин «стратегия управления знаниями» имеет несколько трактовок в современной литературе. В данном случае мы придерживаемся трактовки М.Х. Зака, «стратегия управления знаниями, включая общие и специфические компоненты для фирмы, направляет и определяет процессы и инфраструктуру (организационную и технологическую) для управления знаниями» [6, С. 192–193], которая также указывает на необходимость и важность создания внутренней инфраструктуры для реализации творческого потенциала и возможностей сотрудников, что и было отмечено в нашей трактовке понятия интеллектуальные ресурсы.

Следующим уровнем управления интеллектуальными ресурсами компании является разработка конкурентной стратегии, построенной вокруг интеллектуальных ресурсов и способностей фирмы [6, С. 192–193]. Обладая более совершенными интеллектуальными ресурсами, организация может понять, как превзойти конкурентов в использовании и развитии своих традиционных ресурсов, даже если некоторые из этих ресурсов не отличаются уникальностью. Таким образом, знания могут считаться важнейшим стратегическим ресурсом, а способность приобретать, интегрировать, сохранять, распространять и применять их — ключевой для создания и поддержания конкурентного преимущества. Тогда главной выгодой от управления знаниями будет улучшение важнейшего навыка организации — ее способности конкурировать [6, С. 165]. Безусловно, необходимо учитывать, что то, насколько фирмы пытаются связать свои интеллектуальные ресурсы и способности со стратегией, зависит от того, в какой степени их основные продукты или услуги основаны на знаниях [6, С. 191].

Рассматривая использование интеллектуальных ресурсов предприятиями сферы услуг, невозможно не отметить следующую тенденцию, констатируемую исследователями — формирование сектора интеллектуальных услуг. На сегодняшний день не существует однозначного представления о границах сектора интеллектуальных услуг, есть лишь некоторое негласное соглашение о существовании нового четвертичного сектора [2, 28].

Наиболее распространенным типом интеллектуальных услуг являются так называемые деловые услуги рыночного сегмента B2B: консалтинговые, финансовые, юридические, исследовательские, информационные и т. п. В настоящее время они в большей степени становятся необходимым условием успешной деятельности компаний всех секторов экономики.

Как отмечается в исследовании НИУ-ВШЭ [2], спрос на интеллектуальные услуги носит дивер-

сифицированный характер, в отличие от гомогенного (однородного) спроса на продукцию вторичного и третичного секторов. Производный характер услуг требует «подстройки» под специфику конкретного производственного процесса, который данная услуга сопровождает [2, 30]. А процессы индивидуализации в целом могут быть отнесены к одной из характеристик индустрии 4.0. и последних технологических укладов.

Это позволяет исследователям выделить важную отличительную черту: интеллектуальная услуга не может быть типовой. Ее нельзя оказать без адаптации к конкретному пользователю, которая представляет собой «знаниеёмкий» процесс, поскольку зачастую она не может быть оказана последовательностью заранее известных действий [2, 30]. Для того чтобы осуществить такую «подстройку» под клиента, компаниям будут необходимы именно интеллектуальные ресурсы в лице сотрудников, их опыта и возможностей оперативной и творческой деятельности, а не просто отчужденные знания, закрепленные в виде объектов интеллектуальной собственности и собранные в некий портфель патентов.

Другими словами, интеллектуальные услуги по своей природе неоднородны (гетерогенны), индивидуализированный характер их производства является ключевым отличительным критерием. Несомненно, услугу такого рода можно довести до стандартизированного вида, но в таком случае она утрачивает свою специфику и перестает быть интеллектуальной [2, С. 31], т. е. ее можно оказывать, не вкладывая в процесс интеллектуального ресурса. В этом случае происходит, коммодитизация услуги, то есть превращение ее в обычный гомогенный товар [2, С. 31].

Краткие выводы по указанному исследованию [2] свидетельствуют о том, что сектор интеллектуальных услуг — сравнительно новое явление в мировой экономике. Он динамично эволюционирует, и его значимость в современной экономике устойчиво усиливается. Опора на интеллектуальные ресурсы в стратегическом плане позволит российским компаниям сферы услуг быть конкурентоспособными на мировых и национальных рынках в новых условиях.

Дигитализация процессов производства в рамках индустрии 4.0. приводит к фундаментальным изменениям в процессах управления, а также

предъявляет новые требования к компетенциям выпускников вузов и специалистов, формирующих интеллектуальные ресурсы предприятий [7, С.286].

В эпоху электронной экономики на первый план выходит задача изыскания инвестиций в целях построения систем управления знаниями, внедрения криптографических технологий, обучение персонала инструментам сетевой безопасности для сохранения инсайдерской информации и обеспечения надежности информационных систем, использования лицензий GNU GPL 3.5 и Creative Commons. Наряду с этим требуются решения в области страхования «электронных рисков» и актуализации нормативно-законодательной базы.

РИСК

Библиографический список

1. Гапоненко А.Л., Орлова Т.М. *Управление знаниями. Как превратить знания в капитал* / А.Л. Гапоненко, Т.М. Орлова — М.: Эксмо, 2008. — 400 с.
2. *Интеллектуальные услуги в России* / М.Е. Дорошенко (рук.) [и др.]; Гос. ун-т — Высш. шк. экономики. — М.: Беловодье, 2010. — 112 с.
3. Климов С.М. *Интеллектуальные ресурсы общества* / С. М. Климов — ИВЭСЭП, Знание 2002. — 200 с.
4. Лукичева Л.И. *Управление интеллектуальным капиталом: учеб. пособие* / Л.И. Лукичева. — 2-е изд., стер. — М.: Омега-Л, 2009. — 551 с.
5. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. *Современный экономический словарь* / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева — 2-е изд., испр. — М.: ИНФРА-М, 1999. — 479 с.
6. *Управление знаниями: Хрестоматия. 2-е изд.* / Пер. с англ. под ред. Т.Е. Андреевой, Т.Ю. Гутниковой; Высшая школа менеджмента СПбГУ. СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2010. — 514 с.
7. Фалько С., Бойко В. *Новые потенциалы для контролеров в условиях быстрого роста объемов информации* / С. Фалько, В. Бойко // РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2015. № 3. — С.284–287.
8. *Экономика знаний: Коллективная монография* / отв. ред. д-р экон. наук, проф. В.П. Колесов. — М.: ИНФРА-М, 2008. — 432 с.

маркетинг и логистика

- **НОВОСТИ**
- **аналитические материалы, статьи**
- **законодательство, нормативные акты, комментарии**
- **маркетинговые исследования**

www.itkor.ru

реклама