На правах рукописи

Новоселова Елена Георгиевна

СООТНОШЕНИЕ РЕГЛАМЕНТАЦИИ И ИННОВАЦИОННОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ РАБОЧЕЙ СИЛЫ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

(на примере банковского персонала)

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление
народным хозяйством: Экономика труда

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

доктора экономических наук

Томск – 2006

Диссертационная работа выполнена на кафедре экономики и организации промышленности Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Томский государственный архитектурно-строительный университет»

Научный консультант:

доктор экономических наук, профессор
Гага Владимир Антонович

Официальные оппоненты:

доктор экономических наук, профессор
Куликов Всеволод Всеволодович

доктор экономических наук, профессор
Беляев Виктор Иванович

доктор экономических наук, профессор
Поварич Марина Дмитриевна

Ведущая организация: Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского»

Защита состоится «27» сентября 2006 года в $14^{.00}$ часов на заседании диссертационного совета Д 212.267.11 при Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Томский государственный университет» по адресу: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 36, главный корпус ТГУ.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке Томского государственного университета.

Автореферат разослан « 25 » августа 2006 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат экономических наук,
доцент Е.В. Нехода

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы и степень научной разработанности проблемы. Значимые цели, соответствующие масштабам России, ее месту и роли в мировом сообществе, могут быть достигнуты, если каждым хозяйствующим субъектом будут максимально задействованы все материальные и интеллектуальные ресурсы. В период трансформации экономики главные задачи, стоящие перед хозяйствующим субъектом, определялись требованиями товарного рынка и рынка капитала. Поэтому наблюдалась определенная деградация механизмов организации труда. Процедуры формирования, распределения и использования рабочей силы, теоретически обоснованные и применяемые на производстве в условиях полной занятости, оказались невостребованными при превышении предложения труда над спросом. В соответствии с общими тенденциями усложнения технологической составляющей производственных процессов национальные предприятия оказались в ситуации, когда требуется высококвалифицированная рабочая сила, качество которой должно постоянно поддерживаться и способствовать производству высокотехнологичной инновационной продукции, конкурентной на рынке. Однако сложившееся в практике упрощение организационных форм использования рабочей силы не может в полной мере обеспечить решения данной задачи. Это обстоятельство определяет актуальность исследований в области использования рабочей силы.

В банковской системе проблемы эффективного использования рабочей силы еще более ярко выражены в связи с тем, что изменения парадигмы финансовой системы не позволяют использовать механизмы, применяемые ранее в государственной банковской системе, которая выполняла принципиально иные функции; следовательно, иные требования предъявлялись к рабочей силе. Специфика современной кредитной организации, выполняющей функции привлечения, размещения финансовых ресурсов и организации расчетов в рамках государственной финансовой системы и являющейся одновременно коммерческим предприятием, специфика предмета банковской деятельности, принимающего форму информации, а также короткий цикл воспроизводства банковского продукта, определяющий финансовый результат, ориентируют на особые требования к механизмам использования рабочей силы банковского персонала.

Неукоснительное соблюдение порядка совершения операций при производстве банковских продуктов и обеспечение их соответствия развивающимся потребностям реального сектора экономики, а также конкурентоспособности на рынке должно найти отражение в целях, способах и методах используемых персонал-технологий, направленных на получение инновационного результата, развивающего продуктовый ряд и сокращающего издержки при обеспечении допустимого уровня риска банковской деятельности. Выполняя функцию «финансового локомотива» экономики, банковская деятельность может дать примеры эффективной организации использования рабочей силы, реализующей современные тенденции производства. Смысл их заключается в таком соотношении регламентации и инновационности при использовании рабочей силы, которое одновременно обеспечивает соблюдение параметров сложных производственных процессов и их развитие, направленное на достижение запланированного результата, обеспечивая тем самым постоянное инновационное совершенствование производственного процесса и продукта. Поэтому представляется актуальным исследование закономерностей, выявление тенденций использования рабочей силы и описание процессов организации инновационной деятельности персонала для реализации соотношения регламентации использования рабочей силы, выявляющей возможности совершенствования производства, и инновационности, направленной на формирование условий инициации и внедрения нововведений.

Проблемы использования рабочей силы персонала всегда вызывали интерес у исследователей, поэтому как в экономической теории, так и в области экономики труда имеются существенные результаты, которые формируют фундамент для решения организационных задач. Современные подходы являются закономерным продолжением предшествующих концепций,

определяющих роль человека в производстве в значительный период эволюции общественного прогресса. Основы их заложены Г. Беккером, Т. Вебленом, Дж. К. Гелбрейтом, Дж. М. Кейнсом, Дж. Коммонсом, К. Марксом, Дж. Минцером, В. Петти, Д. Рикардо, А. Смитом, Т. Шульцем, Ф. Энгельсом, К. Эрроу и др.

Организация использования рабочей силы персонала постоянно являлась и является предметом исследования в теориях управления, апробированных в мировой практике и являющихся классикой науки управления (Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Браверман, П. Друкер, И. Ансофф, Дж. Саймон, М. Вебер и др.).

Российская наука имеет богатые традиции теоретического осмысления процессов использования рабочей силы, однако ограниченность методологической базы исследования трудовой теорией стоимости не позволила выявить ряд закономерностей, важных при переходе к рыночным методам регулирования экономики. Наиболее значимыми для современной практики являются результаты исследований в части содержания труда и воспроизводства рабочей силы. Следует отметить работы таких ученых, как Л. Абалкин, А. Анчишкин, В. Белкин, Б. Бурыхин, М. Воейков, В. Гага, Б. Генкин, В. Гойло, В. Ельмеев, М. Каз, А. Кваша, А. Котляр, В. Куликов, В. Плинер, И. Поварич, В. Пуляев, Е. Рузавина, Э. Саруханов, И. Сорокина, О. Шафранова, О. Шкаратан, С.Шкурко, И. Чангли, И. Ягодкина, В. Якимов и др. Значимыми в области экономики труда и управления персоналом являются также исследования таких авторов, как В. Беляев, О. Виханский, Н. Волгин, В. Иноземцев, Р. Капелюшников, А. Кибанов, А. Наумов, Т.Озерникова, Ю. Одегов, М. Поварич, В. Приставко, В. Спивак, Ю. Тяжов, и др.

Вопросы методологии и управления инновационными процессами нашли свое отражение в исследованиях зарубежных и отечественных ученых и специалистов, таких как Р. Акофф, И. Ансофф, А. Аганбегян, Г. Барышева, Дж. Б. Бейли, С. Валдайцев, С. Ильенкова, П. Завлин, А. Казанцев, Г. Ковалев, Д. Львов, Ю. Нехорошев, Н. Скрыльникова, А. Пригожин, Б. Твисс, Э. Уткин, Р. Фатхутдинов, М. Хучек, Й. Шумпетер и др.

Исследование процессов становления и управления банковской дея-тельностью, представленное в работах И. Балабанова, В. Галактионова, А. Козлова О. Лаврушина, Ю. Масленченкова, А. Симановского, В. Усоскина, Н. Фадейкиной, О. Хмелева, О. Ширинской и др., сосредоточено на проблемах организации банковских операций, создания работоспособной и эффективной системы управления банковской деятельности.

Отдавая должное проведенным исследованиям, которые создали существенную теоретическую и методологическую базу для осмысления закономерностей и процессов организации использования рабочей силы в банковской деятельности, следует отметить отсутствие комплексного изучения вопросов организации труда в современном коммерческом банке. Недостаточная концептуальная проработанность современных тенденций использования рабочей силы в теории экономики труда приводит к тому, что в конкретной деятельности продолжается разрозненный эмпирический поиск форм и механизмов управления персоналом. Вопросы инновационности рабочей силы исследователи рассматривают либо в контексте глобальных инновационных процессов, либо локально, описывая роль инноватора и не касаясь процессов вовлечения в непрерывный инновационный процесс всего персонала. Целостного и непротиворечивого подхода к организации использования рабочей силы, направленного на получение нового результата, совершенствование процесса производства продукции, к организации инновационной деятельности персонала с учетом специфики конкретной сферы деятельности пока не сложилось. Это определило предмет, цель и задачи исследования.

Объектом исследования выступают современные процессы и тенденции использования рабочей силы.

Предметом исследования является организация инновационной деятельности банковского персонала, реализующая соотношение регламентации и инновационности при использовании рабочей силы.

Цели и задачи исследования. Цель диссертационного исследования состоит в формировании нового подхода к использованию рабочей силы персонала, развивающего теоретические аспекты

данного процесса и включающего механизм, который обеспечивает производство инноваций как результат использования рабочей силы, направленный на достижение цели деятельности организации. Достижение поставленной цели обеспечивается посредством решения следующих задач.

1. Определение концептуальной основы для исследования закономерностей использования рабочей силы.
2. Выявление современных тенденций использования рабочей силы.
3. Исследование специфики российского рынка рабочей силы и отношений найма как предпосылки использования рабочей силы.
4. Анализ сущности банковской деятельности, характеристика рабочей силы банковского персонала и определение специфики соотношения регламентации и инновационности при ее использовании.
5. Анализ направлений развития национального банковского сектора для определения цели инновационной деятельности банковского персонала, реализующей современное соотношение регламентации и инновационности. Формирование модели развития банковского сектора на основании организации инновационной деятельности.
6. Обоснование модели организации инновационной деятельности персонала с учетом современного состояния банковского сектора путем определения субъекта, объекта, результата и условий, обеспечивающих и ограничивающих достижение ее цели.
7. Разработка структуры и алгоритма бизнес-процесса производства инноваций как результата организации инновационной деятельности банковского персонала.
8. Обоснование выбора организационных форм и процедур, обеспечивающих функционирование бизнес-процесса инновационной деятельности банковского персонала.
9. Оценка применения разработанной модели использования рабочей силы и организации инновационной деятельности персонала в практике коммерческого банка.

Теоретической и методологической основой исследования явились фундаментальные труды классиков экономической теории, отечественных и зарубежных ученых в области основных концепций, образующих современную структуру экономико-теоретического знания в преломлении к проблемам использования рабочей силы; положения теории и практики управления процессами развития предприятия и использования рабочей силы; научные работы по теории банковского дела, теории инноваций и управления инновационной деятельностью; научно-практические издания, посвященные вопросам организации использования рабочей силы и управления банковскими процессами; данные статистической отчетности, отраслевые нормативные и методические материалы.

Методологическая основа исследования построена на использовании деятельностного подхода, который позволил рассмотреть закономерности, эволюцию использования рабочей силы и организацию данного процесса в контексте среды, структуры, цели и результата деятельности. При формировании механизма организации инновационной деятельности был использован системный подход, позволяющий учесть статический и динамический аспекты.

При определении понятий и процессов, исследованных в работе, а также механизма их развития и организации применены принципы диалектического метода исследования, в частности, принципы разграничения сущности, содержания и внешней формы исследуемых явлений, выявления объективных противоречий в социально-экономических процессах и явлениях, содержащих причину и источник их развития. Необходимая обоснованность анализа и достоверность теоретических и практических выводов достигалась применением общенаучных и специальных методов и приемов: анализа и синтеза, сравнения, аналогий, интерпретаций и классификаций, статистических и социологических методов сбора и обработки информации, экономического эксперимента.

Содержание диссертации соответствует области исследования п.п. 8.4, 8.8, 8.9, 8.17 Паспорта ВАК специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: Экономика труда.

Научная новизна работы состоит в обосновании нового подхода в организации деятельности персонала, заключающегося в последовательной и взаимосвязанной регламентации и инновационности использования рабочей силы, в том числе в разработке теоретико-методологических основ, и формировании механизма организации инновационной деятельности на примере банковского персонала.

Наиболее существенные результаты, полученные в ходе исследования, заключаются в следующем.

1. Систематизированы основные подходы к исследованию использования рабочей силы, включающие четыре уровня теоретического анализа: эволюционный, основанный на периодизации подходов к определению использования рабочей силы; концептуальный, выявляющий общие закономерности и особенности использования рабочей силы в действующих направлениях экономической теории; управленческий, определяющий доминантную концепцию управления процессами использования рабочей силы персонала; философии хозяйствования, которая ограничивает применение теоретических и управленческих концепций использования рабочей силы национальными, религиозными, культурными стандартами.

2. Доказано, исходя из выявленного противоречия пооперационного разделения труда и разработки механизма его разрешения, наличие актуальной тенденции использования рабочей силы, заключающейся в соотношении регламентации и инновационности как необходимого и достаточного условий достижения результата производственной деятельности персонала с учетом современного состояния рынка рабочей силы как предпосылки ее использования.

3. Выявлено соотношение регламентации и инновационности при использовании рабочей силы банковского персонала. Для этого определена сущность рабочей силы, исходя из специфики банка как посредника на финансовом рынке, предметом деятельности которого является информация, отражающая состояние и движение финансовых ресурсов, сохранность, трансформацию в разные формы и перемещение которых обеспечивает банк, упорядочено определение банковского продукта как результата использования рабочей силы и представлено соотношение понятий: банковская услуга, банковский продукт, банковская сделка, банковская операция, а также структурирована специфика способности к труду банковского персонала в разрезе категорий персонала с точки зрения признаков, характеризующих банковскую деятельность, требований к качеству рабочей силы, условий разрешения противоречий пооперационного разделения труда и выявленной тенденции использования рабочей силы.

4. Представлена модель развития банковского сектора экономики на основе анализа структуры процесса развития, модели субстрата развития и определения механизма развития. Доказано, что инновационная деятельность разрешает несоответствие возможностей банковского и потребностей реального секторов экономики. На основании оценки потребности в банковских инновациях реального сектора экономики и влияния процессов глобализации на банковскую деятельность сформулированы цели организации инновационной деятельности банковского персонала на современном этапе развития рынка банковских услуг.

5. Произведена идентификация субъекта инновационной деятельности, детерминирующего инновационность банковского персонала, путем характеристики его с точки зрения субъект-субъектных, субъект-объектных и объект-объектных отношений в контексте современной банковской деятельности. Определена инновационность совокупного собственника, совокупного менеджера, совокупного исполнителя на основе сформулированных правил деятельности, которые представляют иерархическую систему правомочий многоуровневого субъекта инновационной деятельности: совокупный менеджер – совокупный собственник; совокупный менеджер – совокупный исполнитель; совокупный менеджер – совокупный контрагент; совокупный менеджер – совокупный субъект государственной власти.

6. Разработана классификация инноваций как объекта и результата деятельности субъекта, основанием для которой послужили функции данной деятельности в экономике, виды «производственных комбинаций», этапы инициации и типизации инноваций. Выделены следующие таксоны, характеризующие разные типы инноваций в банковской деятельности: продук-

товые, технологические, организационные и коммуникационные. Представлено влияние типов и видов инноваций на структуру дохода банковской деятельности.

7. Дана характеристика операционной и конкурентной среды банковской деятельности с учетом специфики отечественной банковской системы и выявлены элементы, ограничивающие целостность инновационной деятельности ее субъекта. Формализована модель организации инновационной деятельности банковского персонала, включающая субъект, объект инновационной деятельности, операционную и конкурентную среду, системообразующее отношение, обеспечивающее упорядоченность элементов, и системообразующее свойство – инновационность, направленное на обеспечение цели организации инновационной деятельности.

8. Выработана логика и сформулирован порядок регламентации деятельности персонала, в том числе регламентации технологических процессов, процессов принятия решения и трудовых процессов, формирующих информационные объекты структурного капитала организации для формализации операционной среды, управления операционными рисками, формализации внутренних коммуникаций, а также представлена схема контроля выполнения регламентов.

9. Предложены структура и организационные формы использования рабочей силы в рамках бизнес-процесса организации инновационной деятельности, которые создают механизм реализации современного соотношения регламентации и инновационности использования рабочей силы, в том числе формирование субъекта и объекта инновационной деятельности, структурирование операционной среды и диагностику конкурентной среды инновационной деятельности. Представлен анализ организации использования рабочей силы и оценки организации инновационной деятельности персонала на основе данного механизма на примере коммерческого банка.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что содержащиеся в работе теоретические выводы и практические предложения открывают возможности для реализации нового подхода к использованию рабочей силы, ориентированного на производство нововведений, развивающих бизнес. Достижение данного результата обеспечивается путем организации бизнес-процесса инновационной деятельности персонала как интегрирующего все первичные производственные процессы. Представленный подход позволяет администрировать производство инноваций в строго регламентированной деятельности. Тем самым в органическом единстве решается проблема использования рабочей силы и развития бизнеса.

Полученные результаты могут быть использованы:

1) в качестве теоретической и методологической базы для дальнейших исследований проблем использования рабочей силы, управления персоналом, организации банковской деятельности;

2) предприятиями при формировании политики и механизма использования рабочей силы персонала;

3) кредитными учреждениями при оптимизации бизнес-процессов, при формировании регламентов деятельности персонала, при организации формирования, распределения и использования рабочей силы;

4) в преподавании учебных курсов «Управление персоналом», «Банковское дело».

Структура и содержание работы. Диссертация состоит из введения, пяти глав, заключения, списка литературы (550 источников) и 33 приложений. Основное содержание работы изложено на 355 страницах, включает 22 рисунка и 56 таблиц.

Во введении обоснована актуальность темы, определена цель и сформулированы задачи исследования, раскрыта его методология, дана характеристика элементов научного вклада, отмечена теоретическая и практическая значимость полученных в ходе исследования выводов и предложений.

В первой главе «Методологические основы исследования современных тенденций использования рабочей силы» определена концептуальная основа исследования процессов использования рабочей силы, включающая комплекс теоретических положений, управленческих под-

ходов, методов ведения хозяйства. Проанализированы факторы, детерминированные эволюцией пооперационного разделения труда, которые определяют новые тенденции использования рабочей силы. Выявлена специфика российского рынка труда как предпосылки использования рабочей силы.

Во второй главе «Особенности использования рабочей силы банковского персонала» представлены содержание и результат банковской деятельности, обосновано ее влияние на специфику качества рабочей силы банковского персонала и раскрыта сущность рабочей силы, используемой в банковской деятельности. С учетом специфики банковской деятельности представлено соотношение регламентации и инновационности при использовании рабочей силы. На основе анализа обеспеченности экономики банковскими услугами для выявления направлений организации использования рабочей силы формализована модель развития банковского сектора экономики.

В третьей главе «Инновационная деятельность банковского персонала: содержательно-структурный аспект» с точки зрения признака инновационности и с учетом современного состояния национального банковского сектора определена структура субъекта инновационной деятельности, обоснована классификация инноваций как результата его деятельности и охарактеризована структура операционной и конкурентной среды инновационной деятельности. Разработана модель организации инновационной деятельности персонала: выявлены элементы, связи между ними, механизм их взаимодействия, а также факторы, которые ограничивают возможности организации.

В четвертой главе «Организационный механизм инновационной деятельности банковского персонала» формализован порядок регламентации использования рабочей силы персонала с учетом специфики банковской деятельности и значения регламентации в организации инновационной деятельности. Обоснована возможность использования процессного подхода при организации инновационной деятельности и представлены организационные формы и алгоритм для практического применения модели организации инновационной деятельности банковского персонала.

В пятой главе «Практика использования рабочей силы банковского персонала» представлен краткий обзор отечественных и зарубежных подходов к использованию рабочей силы в банковской деятельности, описана организация использования рабочей силы на примере филиала коммерческого банка и определена оценка уровня организации инновационной деятельности персонала в данном филиале в соответствии с разработанной моделью.

В заключении сформулированы результаты проведенного исследования и перспективы дальнейшего развития данного направления.

II. ЗАЩИЩАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ КРАТКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

1. Систематизированы концептуальные основы исследования использования рабочей силы. Отмечая многоаспектность понятия «рабочая сила» и исходя из общенаучного принципа необходимости и достаточности его признаков для выстраивания логики решения конкретной задачи, в работе обоснован методологический подход к изучению процессов использования рабочей силы. Необходимость применения сразу нескольких теоретических оснований для учета всех закономерностей следует из принципа, когда методология из нормативной и предписывающей становится дескриптивной и позитивной[1]. Поэтому в работе использован ряд подходов, обеспечивающих наиболее полную реализацию функций методологии исследования (рис. 1).

Рис. 1. Структура теоретического анализа исследования закономерностей использования рабочей силы

Эволюция взглядов на рабочую силу свидетельствует о том, что основоположниками марксизма определена сущность рабочей силы как способности к труду и выявлены закономерности ее проявления. Далее научная мысль шла по пути развития форм проявления рабочей силы в зависимости от той функциональной роли, которую она играла как фактор производства. Качество рабочей силы определено в работе как динамическое соответствие системы структурных свойств личности ее носителя структуре трудовой жизнедеятельности. Таким образом, эволюционно теории обосновывали выявление новых характеристик рабочей силы, образующих ее качество.

К концу XX – началу XXI в. сложилась структура экономической теории, включающая основные течения: неоклассические, посткейнсианское и институционально-социологическое. Особый вклад в развитие концепции марксизма внесен Российской экономической теорией. Различаясь предметом, методом исследования, оценкой меры общественного развития, механизмом регулирования производства, данные концепции используют понятие «рабочая сила». Представление рабочей силы с точки зрения разных теоретических направлений позволило сделать вывод, что различия в ее определении касаются того, как она «является» – как фактор, как товар, как ресурс или капитал. В зависимости от этого определяется, в какой форме и как она используется и оплачивается. Как категория рабочая сила представляет пример непротиворечивости ее определения разными, по ряду параметров противоположными, теоретиче-

[1] *Ананьин О.И.* Структура экономико-теоретического знания: Методологический анализ / О.И. Ананьин; Ин-т экономики. – М., 2005. – С. 19, 43, 53.

скими концепциями. Поэтому для изучения использования рабочей силы персонала могут быть применены отдельные положения названных концепций.

Наиболее полно сущность рабочей силы исследована в рамках марксизма. К. Маркс сформулировал подход, в соответствии с которым рабочая сила выступает как товар на рынке и при использовании ее в качестве фактора производства принимает форму капитала. Признавая специфику рабочей силы как рыночного товара, сделка с которым имеет социальные последствия, характеризуемые категорией «занятость», следует учесть политику государственного регулирования для управления процессами найма на рынке рабочей силы, что влияет на ее использование, создавая предпосылки данного процесса. Использование рабочей силы в производстве определяется институциональной структурой, являющейся фактором функциональной и организационной структур, следовательно и содержания труда, отражающегося в функциях, правилах кооперации участников производственного процесса и эффективном результате.

Обзор имеющихся в теории управления подходов к организации использования рабочей силы показал, что здесь отражаются разные стороны определения рабочей силы: как ресурса, как фактора, как капитала, как совокупного работника, как персонала. Эти концепции рассматривают человека как элемента системы, как экономического, психологического, профессионального, социального, развивающегося, предприимчивого человека. Логика развития управленческих концепций использования рабочей силы показывает, как с усложнением функций персонала в процессе производства усложнялись методы управления, осмысление которых находило отражение в теории.

Любая из управленческих концепций находит свое применение в рамках философии хозяйствования, которая определяется религиозными, национальными, культурными, социальными стандартами. Данный подход более всего структурирован в разрезе национальных стандартов. В рамках одинаковых управленческих концепций механизм и результат использования рабочей силы различается в связи с национальным управленческим стереотипом, который определяется системой ценностей, социальными нормами и трудовыми традициями.

Таким образом, доказано, что основа исследования закономерностей использования рабочей силы должна включать четыре уровня теоретического анализа: эволюционный, концептуальный, управленческий и философии хозяйствования. Применение эволюционного подхода дает представление о том, как изменялось описание данного понятия с развитием общественного производства. Сложная структура современной экономической теории позволяет выявить общее и особенное в определении исследуемого понятия разными теоретическими концепциями. Анализ концепций управления отражает сложившиеся стандарты использования рабочей силы. Однако реализация данных стандартов ограничена спецификой норм, определяющих философию хозяйствования.

2. Доказано наличие актуальной тенденции, определяющей соотношение регламентации и инновационности при использовании рабочей силы. Для выявления современных особенностей использования рабочей силы прослежены закономерности эволюции производственных процессов, отражающиеся в разделении труда. Причины и тенденции данного явления, которое, помимо общественного, включает в себя пооперационное разделение труда, происходящие как единый, последовательный процесс, подробно изложены в работах классиков политэкономии и получили реальное воплощение в теориях организации.

Эволюция машинного производства привела к тому, что изменилось содержание пооперационного разделения труда. При высокой степени развития информационных технологий и автоматизации процессов место работника в пооперационном разделении труда определилось его функциями по поддержанию параметров функционирования технико-технологических механизмов и, в случае отклонения параметра от нормы, по принятию мер, обеспечивающих либо его соблюдение, либо устранение последствий отклонения параметра для производственного механизма в целом. Неопределенность в производственном процессе, возникающая при соединении факторов производства в связи с их обоюдной сложностью, привела к появлению поня-

тия «операционный риск», т.е. риск прямых или косвенных потерь в связи с неэффективными или разрушенными внутренними процессами, действиями людей и систем или в связи с внешними факторами.

В результате развития технико-технологической составляющей производственного процесса появляется противоречие в содержании труда:

– упрощение трудовых приемов как совокупности трудовых действий, имеющих целевое назначение в рамках технологического процесса, т.е. сведение качества рабочей силы к способности к простому труду;

– усложнение технологической операции как части технологического процесса, которая осуществляется над определенным предметом труда на рабочем месте в связи с увеличением параметров орудия и предмета труда, т.е. сведение качества рабочей силы к способности к сложному труду.

Разнонаправленные качества рабочей силы, которые требуются одновременно и определяются пооперационным разделением труда, формируют суть современной тенденции использования рабочей силы. Для осуществления трудовых приемов требуется точное выполнение законченного действия на основе регламентации. Для осуществления технологического процесса важным является понимание его связей и закономерностей, а также готовность внести необходимые изменения, чтобы в случае отказа одной из частей или связей обеспечить достижение цели. Реализация данного требования возможна на основе инновационности, обеспечивающей способность рабочей силы реализовываться в необходимый результат в условиях высокого уровня неопределенности. Сложная рабочая сила имеет большую цену на рынке, чем простая, необходимая для осуществления заданных приемов труда. Поэтому требуется не только механизм поддержания ее высокого качества, но и механизм реализации данного качества в инновации. То есть регламентация неэффективна без инновационности, а инновационность невозможна без регламентации.

Доказательством последовательности проявления данных тенденций служит процесс становления и разрешения противоречия, заключенного в разделении труда, которое детерминирует использование рабочей силы[2]. Исходя из значимой роли рабочей силы в производственном процессе, сущности пооперационного разделения труда и последствий операционных рисков, разрешение данного противоречия представлено следующим образом:

1-й этап: регламентация деятельности путем структурирования производственного процесса с целью формализации и снижения операционного риска, что ведёт к сокращению затрат сложного труда в связи с уменьшением степени его неопределенности.

2-й этап: поддержание избыточного качества рабочей силы, соответствующего существующим и развивающимся технико-технологическим параметрам производственного процесса, для обеспечения соединения факторов производства, сочетающихся по своему качеству.

3-й этап: организация использования избыточного качества рабочей силы при данных технико-технологических параметрах производственного процесса для его реализации в новый результат.

Организация поддержания и реализации избыточного для данного уровня производства, качества рабочей силы, разрешающего противоречие пооперационного разделения труда, требует применения деятельностного подхода, который создает возможность достижения динамичного соответствия уровня инновационности всех элементов производственного процесса. Регламентация как условие формирования связей и отношений между элементами производственного процесса, снижающая его неопределенность и являющаяся основанием инновационности, определяет содержание использования рабочей силы для развития производства в противовес регламентации как условию отчуждения, вытекающего из общественного разделения труда.

[2] Механизм использования данного подхода к исследованию социально-экономических процессов разработан Н.Ю. Селенновой.

Выявленные тенденции использования рабочей силы в идеальном случае действуют одновременно, при этом регламентация является необходимым, а инновационность – достаточным условием достижения цели.

Исследование рынка рабочей силы, назначением которого является определение условий использования рабочей силы, позволяет выделить признаки, отражающие специфику формирующейся в России модели хозяйствования. В работе сделан вывод о том, что отношения найма на национальном рынке рабочей силы и в сегменте рабочей силы банковского персонала не детерминируют в полной мере условия использования рабочей силы. В связи с этим существенная часть воспроизводственных процессов, которые создают предпосылки использования рабочей силы, происходит на производстве.

3. Выявлено, как проявляется соотношение регламентации и инновационности при использовании рабочей силы в банковской деятельности. Особый статус банков как предприятий, выполняющих одновременно функции, возложенные на них государством в рамках финансовой системы, и функции предпринимательской организации, определяет яркое проявление выявленной тенденции при использовании рабочей силы.

Анализ специфики депозитного посредника на финансовом рынке, к которому относится банк, позволил выделить основную сущностную черту банковской деятельности – рискованность. Банковская деятельность несет в себе одновременно три типа рисков: риски, присущие любому виду деятельности; риски, свойственные виду деятельности на финансовом рынке, и риски, присущие специфическому виду банковской деятельности.

Так как в функциях наиболее полно проявляется сущность любой деятельности, то на основании анализа функций банковской системы выявлены признаки, в соответствии с которыми дано определение банковской деятельности: это деятельность посредника на финансовом рынке, предметом которой является информация, отражающая состояние и движение материальных и дематериализованных денежных средств и валютных ценностей, сохранность, трансформацию в разные формы финансовых ресурсов и перемещение которых обеспечивает банк. В зависимости от функционального назначения в финансовой системе банковская деятельность является рискованной, высокотехнологичной, клиентоориентированной, регулируемой и контролируемой со стороны государства и обеспечивающей закрытый характер информации о клиентах и публичный характер информации о собственной деятельности.

Специфика банковской деятельности находит свое выражение в ее результате. На основе классификации различных подходов к определению продукта в контексте банковской деятельности в работе дано определение банковского продукта как подвида банковской услуги. Банковская услуга понимается как результат работы банка-посредника в обслуживании процесса движения финансового капитала. Продукт представляет те формы, в которых данная услуга оказывается в процессе банковской сделки. Операция как набор действий, необходимых для оказания услуги, законодательно установлена, безотносительно к конкретному клиенту.

Для характеристики рабочей силы банковского персонала в работе обоснован подход к определению рабочей силы, суть которого состоит в ее характеристике с точки зрения качественной определенности, выраженной в сущности, содержании и форме, количественной определенности и мере. В ее качестве выделяется три уровня: качество рабочей силы субъекта трудовой деятельности при исследовании соответствия факторов производства; совокупного работника при исследовании способа соединения факторов производства; единичного работника при исследовании производства на конкретном предприятии. Качественная определенность позволяет характеризовать рабочую силу с точки зрения способности к труду, необходимой для осуществления трудовой деятельности. Количественная определенность задает нормативное значение способности к труду, достаточное относительно параметров трудовой деятельности – уровня развития средств производства, требования собственника, системы организации производства. Мера рабочей силы определяет дискретные точки ее развития, в которых происходит принципиальное изменение ее качества. Данные аспекты определения рабочей силы представляют разные характеристики способности к труду. В зависимости от то-

го, в каком состоянии она находится, выделены потенциальная способность как совокупность свойств личности носителя рабочей силы, актуальная – как способность к конкретной трудовой деятельности и реализованная – как способность, обеспечивающая получение результата.

В связи с тем, что при соединении факторов производства использование рабочей силы зависит от его организации, для характеристики качества рабочей силы на отдельном предприятии использован термин «персонал». Персонал определен как категория, отражающая отношение между обществом и предприятием по поводу использования рабочей силы, качество которой детерминировано содержанием и характером труда, с одной стороны, и между предприятием и работником по поводу использования рабочей силы, качество которой детерминировано организацией труда, с другой стороны. Данная категория представляет совокупного работника предприятия как целостность, так как персонал характеризуется качеством рабочей силы, соответствующим технологическому и организационному устройству конкретного производства, а также признаками личностного потенциала единичных работников, образующих персонал.

На основании изложенного подхода к определению рабочей силы представлена характеристика рабочей силы персонала банка, отражающая три группы факторов: специфику банковской деятельности, зрелость рынка рабочей силы и особенности организации труда в банке.

Требования к способности к труду определены исходя из признаков, характеризующих банковскую деятельность, влияния способностей на условия разрешения противоречия пооперационного разделения труда и тенденций использования рабочей силы. Выявленная специфика рынка рабочей силы свидетельствует о том, что условия использования рабочей силы не формализованы при найме и определяются в кредитной организации.

Для определения сущности рабочей силы с точки зрения специфики организации труда проанализирована организационная структура персонала банка в разрезе совокупности способностей рабочей силы, детерминированной выявленными признаками банковской деятельности. В результате определены различия в проявлении способности к труду у руководителей и специалистов. Проведенный анализ функций управленческого персонала и исполнителей с точки зрения уровня их регламентации позволил сделать следующие выводы. Специфика рабочей силы управленческого персонала банка определяется ее функциональным назначением в рамках организационной структуры и в системе коллегиальных органов управления и характеризуется избыточным качеством в связи с наличием нерегламентированных параметров, закономерно снижающихся по должностной иерархии. Из структурирования функций в разрезе квалификационной структуры исполнителей следует, что уровень регламентации повышается вместе с понижением квалификационной категории.

Обобщение характеристик рабочей силы, используемой в банке, позволило определить специфику ее качества как способности к труду, необходимой для выполнения регламентированных действий в условиях неопределенности, нестабильности клиентской базы и постоянного развития потребностей клиентов в банковских продуктах, неограниченного объема информации, масштаба и механизма финансового рынка. Как товар рабочая сила, используемая в банке, формируется в условиях неразвитых рыночных регуляторов спроса, предложения и институциональной структуры рынка труда, при отсутствии стандартов требований к квалификации, нормативной базы для оценки результатов и оплаты труда. Использование рабочей силы персонала банка требует избыточного качества как основы инновационности в связи с наличием нерегламентированных параметров при управлении и исполнении банковских операций (рис. 2).

Далее в работе представлено соотношение регламентации и инновационности, исходя из содержания банковского труда, определяющего актуальную способность к труду персонала. Анализ содержания банковской деятельности и результаты изучения системы формирования, распределения и использования рабочей силы на примере кредитных организаций г. Томска позволили сделать вывод о том, что процесс осуществления банковской деятельности строго регламентирован. Инновационность проявляется в организации и технологии управления и исполнения сделок по предоставлению клиентам типовых продуктов, в разработке новых

продуктов, а также в способе их продвижения клиенту. Поэтому соотношение регламентации и инновационности имеет качественную характеристику и определяется на основе выявления нерегламентированных и регламентированных, но требующих совершенствования

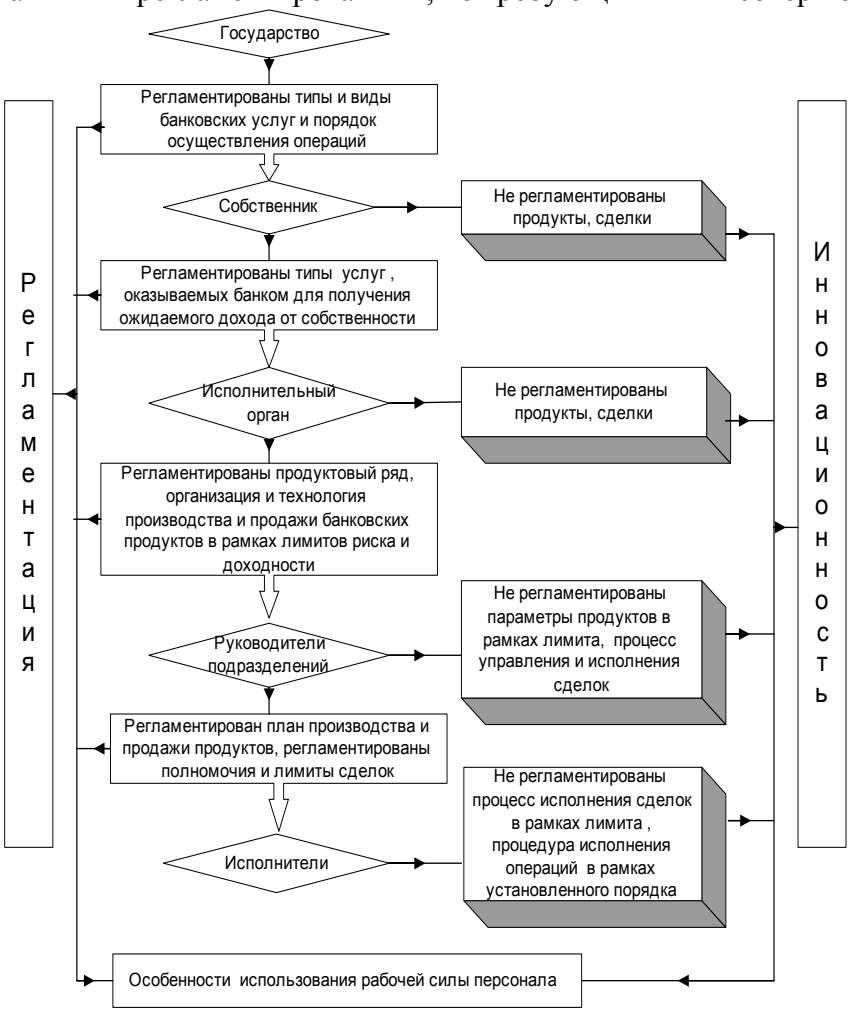

Рис. 2. Логика определения соотношения регламентации и инновационности при использовании рабочей силы банковского персонала

параметров имеющихся процессов и продуктов, а также новых процессов и продуктов на каждом рабочем месте.

4. Представлена модель развития банковского сектора на основе организации инновационной деятельности. В результате анализа статистических и социологических данных функционирования кредитных организаций национальной банковской системы и Томской области показано наличие неудовлетворенной потребности реального сектора экономики в банковских услугах в территориальном, отраслевом, продуктовом разрезах и в разрезе клиентов. Обосновано влияние процессов глобализации на направления развития инновационной деятельности с точки зрения вхождения в национальный финансовый рынок иностранных банков и включения российских банков в технологические и организационные связи с иностранными банками.

Потребность в развитии банковского бизнеса обусловила необходимость определения роли инновационной деятельности в данном процессе. При этом использование свойства инновационности в качестве значимой характеристики детерминировано функциональными и экономическими причинами, так как инновации позволяют банку наилучшим образом выполнять

возложенные на него государственной финансовой политикой функции финансового посредника. Это означает удовлетворение потребностей тех, у кого в избытке сбережения, и тех, у кого в недостатке инвестиции, с меньшими затратами для одной стороны и с большим доходом для другой стороны, а также с меньшим риском для обеих сторон. Банку как коммерческому предприятию инновационная деятельность обеспечивает получение дополнительной прибыли от конкурентного преимущества, возникающего в связи с использованием инноваций.

Используя положения общей теории развития, в работе представлены модели субстрата и процесса развития и формализован механизм развития банковского сектора путем описания его источника, причин и целеполагания. Причина развития отражает, во-первых, несоответствие функциональных возможностей банковского сектора и потребностей реального сектора экономики в перераспределении капитала, во-вторых, ограничение целеполагания субъекта деятельности в рамках существующего процесса перераспределения капитала и его необходимой оптимизации для формирования новых функциональных возможностей банковского сектора. Разрешение этих несоответствий лежит в инновационной деятельности субъекта банковской деятельности, цель которой – инициация, освоение и распространение нововведений по привлечению и размещению финансовых ресурсов. Это ведет к увеличению объемных показателей и, как следствие, росту капитализации, создающей условия роста кредитоспособности банковского сектора.

5. Определена структура субъекта инновационной деятельности. Для характеристики субъекта инновационной деятельности в работе сформулировано определение сущности инноваций как процесса использования в практической деятельности нововведений, изменяющих любой из элементов факторов производства, а также способы их соединения и результат для достижения целей производства. Для того, чтобы сместить акценты на содержательные процессы, заключенные в понятии «инновация», в работе использована категория «деятельность», относящаяся к классу предельных как процесс исторического и культурного творчества на уровне социума, как реально-практический способ жизнедеятельности на уровне конкретного производства, как процесс творения идеальной формы для себя как субъекта деятельности – на уровне личности. Поскольку «осознанное преобразование» составляет основное содержание деятельности, подчеркнута «инновационность» деятельности вообще и проанализирована сущность инновационной деятельности в частности. Проявление инновационной деятельности ориентирует на изучение триады отношений, что позволяет создать ее «элементную базу»[3], т.е. структуру ее субъекта, объекта, и перейти к построению «молярной структуры» инновационной деятельности как ее реализации в средствах, способах, нормах действия, технологии.

В структуре субъекта банковской деятельности выделены две группы фигур, реализующих различные цели. Это совокупный собственник и персонал. В структуре совокупного собственника выделяются как минимум четыре категории, имеющие разные роли, которые дополнительно осуществляет собственник: менеджер, учредитель, клиент, неконсолидированный акционер. Их цели различны по вектору направления, но связаны между собой участием в капитале и детерминированы его размером. У персонала различие интересов фактически определяется интенсивностью проявления характеристик способности к труду и содержанием труда. Степень реализации интересов собственника персоналом осуществляется при определенном уровне корпоративного управления.

Фактическое различие целей групп внутри субъекта может быть нивелировано, если будет определена единая цель, обеспечивающая реализацию их разнородных интересов. Поэтому в работе показано, что показатель капитализации в динамике характеризует совпадение интересов совокупного собственника и персонала. Историческое развитие банков идет по пути роста уровня капитализации, но быстрым его источником являются финансовые нововведения, поскольку они

[3] *Слободчиков В.И.* Деятельность как антропологическая категория (о различении онтологического и и гносеологического статуса деятельности) // Вопросы философии. – 2001. – № 3. – С. 57.

позволяют увеличить как объемные показатели роста пассивов и активов, так и относительные показатели прибыльности банка. Таким образом, инновационность как характеристика банковской деятельности не противоречит интересам ее субъекта.

Выделение в структуре субъекта инновационной деятельности групп, имеющих разную инновационность, определяет необходимость применения мер организационного воздействия для согласования интересов. Так как собственникам инновационность внутренне присуща в результате функции по управлению наращиванием капитала, в работе проанализированы инновационность совокупного менеджера и совокупного исполнителя, образующих персонал.

Структура совокупного менеджера может быть различной в зависимости от соотношения функций в управлении производственным процессом. На основании анализа теорий управления в работе выделен функциональный и системный аспекты его деятельности. Функциональный аспект формируется субъект-объектным уровнем отношений деятельности и определяет содержание функций совокупного менеджера по управлению объектом банковской деятельности, что отражается в организационной структуре, которая, в свою очередь, определяет профессионально-квалификационную структуру совокупного менеджера. Системный аспект структуры совокупного менеджера формируется субъект-субъектным уровнем отношений, который определяется следующими связями: совокупного менеджера – совокупного собственника, совокупного менеджера – совокупного исполнителя, совокупного менеджера – совокупного контрагента, совокупного менеджера – совокупного субъекта органов государственной власти. Для анализа данной группы отношений в работе применены положения теории неоинституционализма, на основании чего классифицированы правила, определяющие правомочия совокупного менеджера как агента собственника, специализированного на управлении собственностью.

Из анализа данной совокупности отношений следует вывод, что инновационная деятельность не обязательно является способом существования совокупного менеджера в отношениях с совокупным собственником. Отношения с субъектами государственной власти основаны на выполнении нормативных требований. Отношения «менеджер – совокупный исполнитель» настраиваются менеджером и могут реализовать иные цели, чем заданные собственником. Только отношения «менеджер – клиент» отражают объективную оценку процесса, результата и издержек деятельности совокупного менеджера, определяя его собственное место на рынке и место организуемого им бизнеса. Поэтому для выполнения функций агента для доверителя-клиента с целью увеличения дохода от данной специализации совокупный менеджер вынужден использовать нововведения.

Объект-объектные отношения деятельности создают среду для совокупного менеджера и исполнителя, которая может быть названа операционной, так как в ней происходит выполнение функций агента.

На основании анализа субъект-объектных, субъект-субъектных и объект-объектных отношений в работе дана характеристика субъекта инновационной деятельности и выявлен механизм повышения его инновационности. Для этого использован метод становления и разрешения противоречия, заключающегося в несоответствии потребностей клиентов в банковских услугах и продуктах возможностям банковской деятельности.

6. Предложена классификация инноваций как объекта и результата инновационной деятельности. Для формализации объекта и результата инновационной деятельности банковского персонала в работе определена специфика объекта банковской деятельности – процессов и механизмов перераспределения финансовых ресурсов в России. Качество выполнения этой функции определяется уровнем собственного капитала банковского сектора как основы для роста капитализации. В работе проведен анализ макроэкономических причин низкого уровня капитализации российского банковского сектора. Решение задачи роста капитализации банка эволюционно – это накопление объемов ресурсов синхронно с развитием экономики в целом. Инновационная деятельность, обеспечивая расширение объемов привлечения и размещения ресурсов, создает дополнительные условия для капитализации банков. Таким об-

разом, состояние объекта деятельности и его соответствие уровню развития экономики определяется условиями появления, освоения и распространения банковских инноваций, которые являются объектом и результатом инновационной банковской деятельности.

Анализ массива определений инноваций выявил отсутствие применимой для инновационной деятельности банковского персонала классификации. Поэтому в работе представлена классификация инноваций, универсальность которой определяется критериями, выбранными в качестве ее основания:

– функции конкретного вида деятельности, определяющие ее содержание, и смысл инноваций, развивающий возможности предприятия по их выполнению;

– виды производственных комбинаций, сформулированные Й. Шумпетером, которые нарушают равновесие в сфере новых продуктов, технологий, организации бизнеса, рынков сбыта и источников сырья;

– этапы инициации и типизация новых производственных комбинаций.

Выбор таксонов для определения типов инноваций последовал из вывода о том, что потребности клиента дают импульс инновационной деятельности банковского персонала, следовательно, определяют ее результат. Поэтому в работе представлен механизм формирования и проявления потребительского выбора банковского продукта. Полезность банковского продукта заключается в удовлетворении потребности физических и юридических лиц в сбережении денежных средств, т.е. отложенном во времени их использовании на личное и производственное потребление; в займе денежных средств, недостающих для производственного и личного потребления; в сохранении и использовании денежных средств как средств обращения и платежа. Уникальное свойство любого банковского продукта, лежащее в основе оценки его полезности, заключается в обеспечении возвратности вложений денежных средств. Поэтому потребительский выбор основан на сопоставлении доходности от вложений средств, риска их невозврата для потребителя депозитных продуктов, цены источника капитала и риска его неполучения для потребителя кредитных продуктов.

Исходя из логики потребительского выбора, линейка банковских услуг и продуктов должна постоянно развиваться, поэтому продуктовые инновации составляют основу потребительского выбора и основу классификации банковских инноваций. Оптимизация издержек требует совершенствования процесса изготовления продуктов. Технологические инновации, как совокупность способов преобразования ресурсов в заданный продукт, изменяют порядок осуществления банковских сделок и могут быть направлены как на снижение риска, так и на снижение затрат на производство банковских продуктов. Организационные инновации направлены на преобразование связей элементов производственного процесса, что проявляется в организационной структуре и операционной среде и обеспечивает снижение риска, сокращение затрат производства и доставки продуктов к потребителю. Расширение клиентской базы детерминировано продуктовыми, технологическими и организационными инновациями, но поддерживается и укрепляется коммуникационными инновациями, сфера которых – установление, сохранение и развитие внешних и внутренних коммуникаций банка. Исходя из трех оснований классификации и выделенных таксонов, определяющих типы инноваций, в работе представлена схема классификации банковских инноваций. Комбинация признаков создает множество видов инноваций, позволяет ранжировать их в зависимости от стратегической задачи развития банка, определить ресурсы, требуемые для доведения их до стадии типизации, и оценить результат с точки зрения выполнения банком его функций как посредника на финансовом рынке.

Удовлетворяя потребительский спрос, банк преследует цель достижения максимальных показателей результатов своей деятельности. В работе обоснована логика определения необходимых для банка результатов инновационной деятельности. Структура финансового результата банка включает доход, полученный от взаимодействия с клиентами, доход от собственных торговых позиций банка, доход от планового дисбаланса между активами и пассивами, доход от принятия кредитного риска, доход, образуемый в процессе производства банков-

ской продукции. На основании этого формализовано влияние типов инноваций как результата инновационной деятельности на типы дохода как результата текущей деятельности банка.

7. Дана характеристика операционной и конкурентной среды и разработана модель организации инновационной деятельности персонала. Для определения внутренних и внешних условий инновационной деятельности персонала, направленной на производство банковских инноваций, в работе представлена структура операционной и конкурентной среды и показано, с учетом особенностей национальной банковской системы, как они влияют на организацию инновационной деятельности. Конкурентная среда банковской системы детерминирована двумя существенными факторами: властью клиента и текущей конкуренцией в неоднородной и фрагментарной структуре банковского сектора. Этими особенностями национальной банковской системы определяется цель инновационной деятельности ее субъекта. Операционная среда представляется как совокупность бизнес-процессов и несет в себе ряд ограничений, зависимых от регионального, функционального и организационного масштаба бизнеса, программно-аппаратного комплекса, качества персонала как интегральной характеристики, определяющей требования к формированию, распределению и использованию рабочей силы. Таким образом, специфика внешней и внутренней среды выступает существенным фактором в части как направления, так и ограничения инновационной деятельности персонала.

На основании хронологического и содержательного анализа теорий организации, а также специфики применения методов системного подхода в работе сформулирован порядок организации инновационной деятельности персонала с учетом специфики ее субъекта, объекта и среды. Он включает статический и динамический аспекты. Статический аспект реализуется, когда организация как функция создает организацию как социальный институт. При изменении целей системы или обстоятельств, детерминирующих цели, требуется дополнительная упорядоченность элементов. Если считать процесс изменения целей непрерывно длящимся, то необходимо постоянное поддержание упорядоченности. Данный подход позволил формализовать схему организации инновационной деятельности персонала (рис. 3) и сформулировать ее цель, реализующуюся в кредитной организации, которая функционирует в конкурентной среде и имеет одновременно черты бюрократической, конкурентной и предпринимательской организации. Соотношение целей в работе представлено как их вложение, которое определяет системообразующее свойство организации инновационной деятельности. Для определения принципа трансформации целей организации в цели персонала в работе представлен обзор теоретических подходов к согласованию групповых и индивидуальных целей. Продуктивным признан подход, в соответствии с которым требуется обеспечить формирование так называемого «трансформационного треугольника», объединяющего интересы участников инновационного процесса. Сторонами треугольника являются оси: «сверху вниз» – установление руководством цели инновационной деятельности; «снизу вверх» – привлечение сотрудников всех уровней к генерированию идей для достижения инновационной цели; «горизонтальная» – реорганизация ключевых бизнес-процессов[4].

В общем виде в работе представлена организация инновационной деятельности банковского персонала как механизм взаимосвязи и взаимодействия:

[4] *Дихтер С., Гэньон К., Александер А.* Как руководить процессом преобразований: Из материалов «Вестника Mc Kinsey» / http://www.cfin.ru/management/strategy/chande/how_mana-ge.shtml.

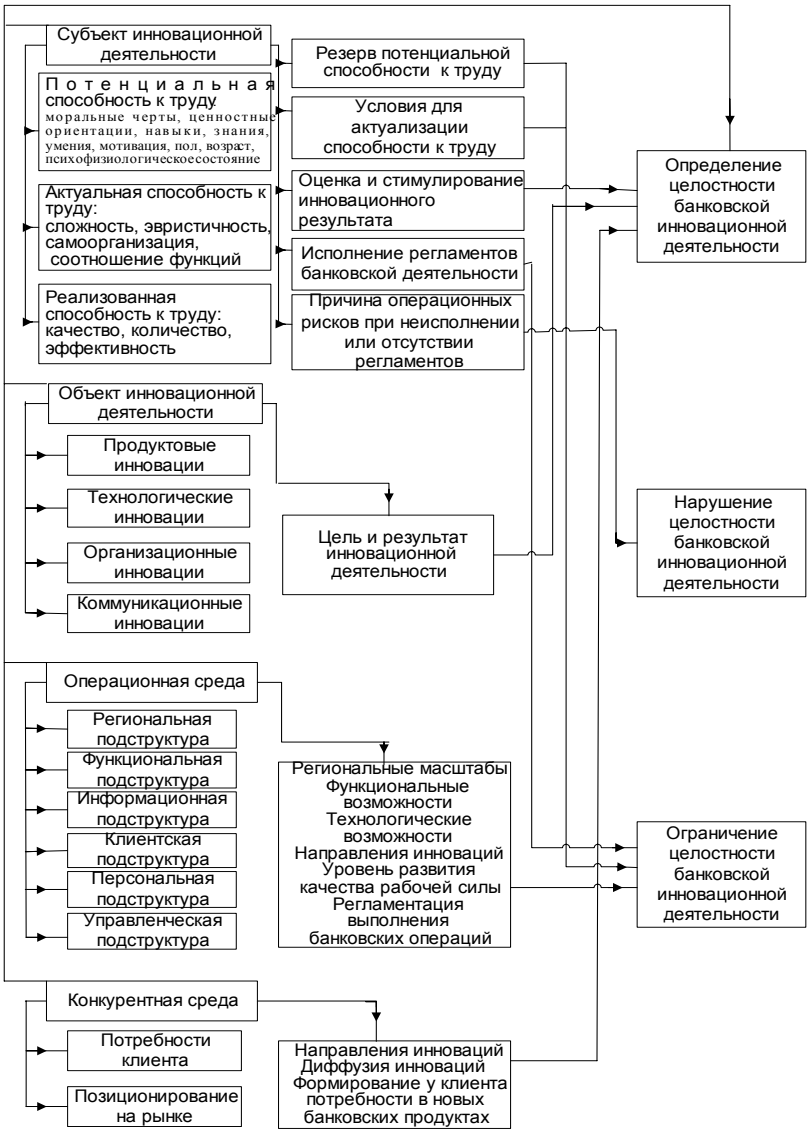

Рис. 3. Схема организации инновационной деятельности банковского персонала (статический аспект)

– субъекта инновационной деятельности, характеризующегося резервом потенциальной способности к труду, возможностями ее актуализации и оценкой результата реализации способности к труду;

– объекта инновационной деятельности, являющегося ее целью и результатом, структурированного по видам инноваций;

– операционной среды, которая детерминирована совокупностью структур и определяет ограничения инновационной деятельности;

– конкурентной среды банковской деятельности, определяющей направление инновационной деятельности;

– связей и отношений элементов инновационной банковской деятельности, создающих ее целостность;

– структурированной цели инновационной банковской деятельности, которая определяется целеполаганием банка как организации сложного типа, сочетающей в себе черты бюрократической, конкурентной и предпринимательских организаций;

– трансформации цели инновационной банковской деятельности организации в цели субъекта инновационной деятельности.

8. Разработан порядок регламентации использования рабочей силы банковского персонала. Основываясь на выводе о том, что регламентация является необходимым условием для организации инновационной деятельности персонала, в работе формализован порядок регламентации банковской деятельности. Исходя из систематизации различных регламентов, представленных в литературе, выявленного соотношения регламентации и инновационности, и основываясь на деятельностном подходе, в работе сделан вывод о том, что вся совокупность типов регламентов должна обеспечить:

– регламентацию процесса превращения всех видов ресурсов в конечный продукт – уровень объект-объектных отношений;

– регламентацию процесса принятия решений по управлению производством – уровень субъект-субъектных отношений;

– регламентация трудовых процессов – уровень субъект-объектных отношений.

Регламентация технологических процессов формализует роль персонала в превращении ресурсов в результат и определяет тем самым объемные показатели использования рабочей силы, т.е. ее количество и качество. Регламентация процессов принятия решения определяет соотношение управленческих и исполнительских функций в процессе производства продукта и взаимодействие субъектов управления на основе определения их полномочий и ответственности. Регламентация трудовых процессов непосредственно регулирует использование рабочей силы.

В работе выстроена логика формирования системы регламентов банковской деятельности. В совокупности регламентов выделены две группы.

Первая группа направлена на выполнение банком функций элемента государственной финансовой системы. В рамках данной группы различаются внешние и внутренние регламенты. Внешние регламенты формируют порядок исполнения банковских операций. Внутренние регламенты определяют процесс организации исполнения данных операций. Вторая группа регламентов формализует процесс управления банковской деятельностью путем распределения полномочий и ответственности, направленных на достижение целей организации, сформулированных собственниками. Она задает принципы организации исполнения банковских операций, которые являются основой для разработки внутренних регламентов первой группы. Регламенты использования рабочей силы относятся к внутренним регламентам первой группы (рис. 4). В итоге, совокупность регламентов детерминирует институциональную структуру банка, направленную на воспроизводство банковской деятельности.

Необходимый элемент механизма регламентации – контроль исполнения регламентов. В работе дана характеристика видов банковского контроля как способа управления рисками, как этапа исполнения банковских операций, как функции, возложенной на банки государством, как функции управления; представлена схема организации данных видов контроля на всех стадиях осуществления банковских операций. Результат контроля определяет управленческое решение, которое сводится к следующим вариантам: проверке квалификации и исполнительской дисциплины нарушителя и определению мер воздействия; совершенствованию регламента с учетом выявленных неучтенных зависимостей; разработке регламента, учитывающего новые возможности.

Результатом регламентации является формирование организационной модели, которая является основой структурного капитала предприятия**,** а также основой для развития бизнеса, так как позволяет выявить его неэффективные направления. В работе представлены информационные объекты структурного капитала банка, которые формируются и используются в филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске.

9. Разработаны структура, организационные формы и алгоритм бизнес-процесса инновационной деятельности персонала. Для организации инновационной деятельности персонала банка, учитывающей обоснованные теоретически и апробированные практически условия и закономерности, на основании результатов анализа управленческих подходов к организации раз-

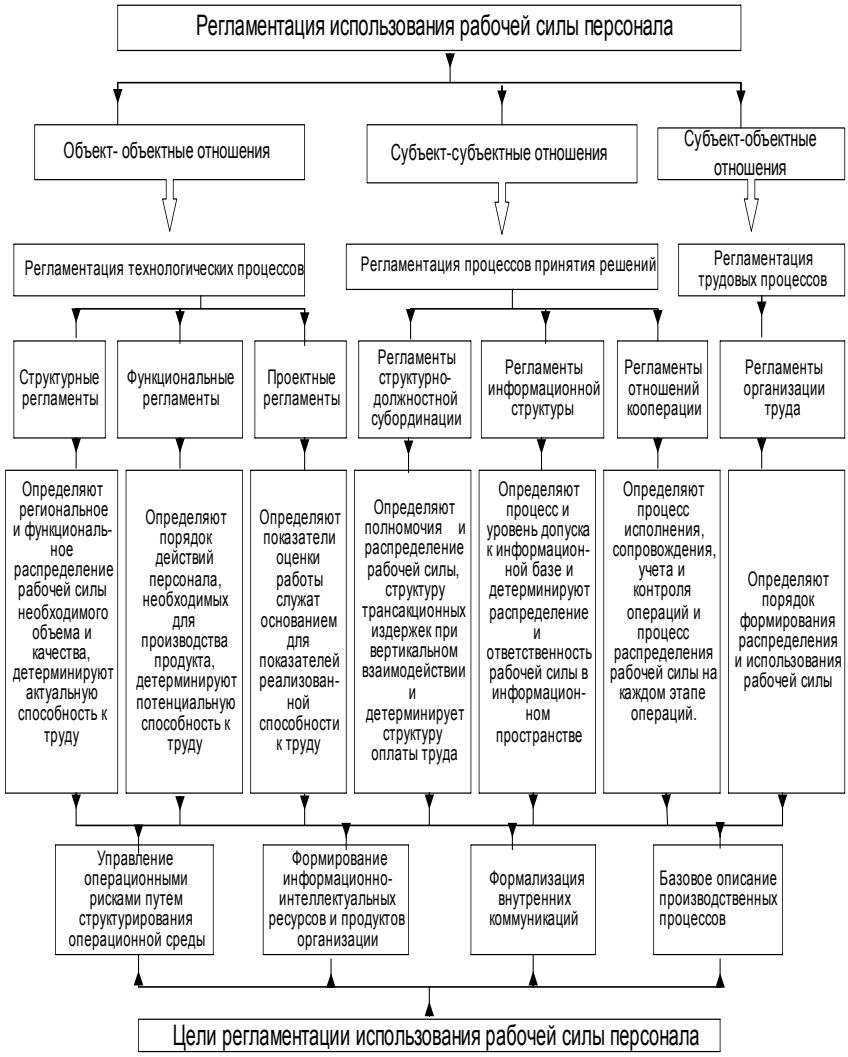

Рис. 4. Регламентация использования рабочей силы банковского персонала

вития предприятий доказана целесообразность применения для этой цели процессного подхода. Данный вывод дает основание выделения в отдельный бизнес-процесс организацию инновационной деятельности банковского персонала. Процессный подход обеспечивает решение данной задачи путем формализации первичных процессов, их регламентации, контроля исполнения и выявления возможности совершенствования продукта данного процесса и его самого. Инновационная деятельность при таком подходе становится встроенной в процесс выполнения основных производственных функций.

Для определения содержания бизнес-процесса инновационной деятельности в работе использован подход к проектированию любых административных бизнес-процессов[5]. В соответствии с этим подходом выделены пять этапов процесса с точки зрения необходимых действий и результата.

На основании апробации и использования данного алгоритма в филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске обоснован вывод о том, что использование реинжиниринга первичных процессов для построения бизнес-процесса инновационной деятельности обеспечивает возможность администрировать производство инноваций в строго регламентированной деятельности.

[5] *Харрингтон Дж., Эсселинг К.С., Нимвеген Харм Ван*. Оптимизация бизнес-процессов: Документирование, анализ, управление, оптимизация. – СПб.: Азбука, 2002. – 327 с.

Так как участие персонала в инновационной деятельности определяется резервом потенциальной способности к труду, наличием условий для ее актуализации, стимулированием ее реализации в результат, то в работе предложен набор организационных форм, обеспечивающих данный уровень развития инновационной способности к труду. Выбор их теоретически обоснован школой кафедры системного менеджмента и предпринимательства Томского госуниверситета, апробирован на практике на предприятиях г. Томска и в филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске. По результатам анкетирования, данные формы актуальны также и для персонала банка. Исходя из них охарактеризовано содержание функции развития и реализации инновационной способности к труду при использовании рабочей силы персонала в банке. Для практической реализации тезиса о том, что системное целевое воздействие на формирование и реализацию резерва инновационной способности к труду направлено на обеспечение целостности организации инновационной деятельности, в работе приведен алгоритм формирования плана банковских инноваций как объекта инновационной деятельности персонала.

Операционная среда как совокупность бизнес-процессов формализована в работе в виде группировки первичных бизнес-процессов, различающихся по роли в производстве и продвижении продуктов клиентам, а также в формировании финансового результата банка. В рамках каждого типа процессов определены подразделения банка, описаны содержание бизнес-процессов и их продукты. Такая регламентация операционной среды позволяет определить роль каждого подразделения и сотрудника в достижении финансового результата банка и критерии для формирования показателей результата труда.

Соединение элементов организации инновационной деятельности осуществляется путем формирования временных рабочих групп из числа руководителей и специалистов для проектирования логической и физической структуры процесса производства конкретной банковской инновации, актуальной для совершенствования текущей деятельности. Ролевой состав участников структурирован в зависимости от типа инноваций в разрезе этапов бизнес-процесса инновационной деятельности. В работе предложен порядок создания, функционирования и оценки результата работы группы. На основании формирования структуры цели организации инновационной деятельности банка и ее декомпозиции на уровне персонала с точки зрения задач, стимулов и поиска альтернатив представлены организационные формы использования рабочей силы, стимулирующие трансформацию целей инновационной деятельности банка в текущие цели деятельности персонала.

Набор организационных форм и механизм их функционирования, предложенные в работе, имеют цель реализации на практике современного соотношения регламентации и инновационности использования рабочей силы персонала банка (рис. 5). Смысл этого состоит в привнесении в текущую регламентированную деятельность персонала инновационности. Это дает возможность получения, наряду с текущим результатом деятельности, инновационного результата, с одной стороны, и преодоления последствий пооперационного разделения труда, создающего предпосылку ограничения развития рабочей силы, и, как следствие, ограничения будущих результатов деятельности, с другой стороны. Данный тезис в работе представлен в виде алгоритма организации инновационной деятельности банковского персонала, включающего организацию следующих процессов (рис. 6).

1. Определение собственником результата деятельности как функции результатов совокупности бизнес-процессов.

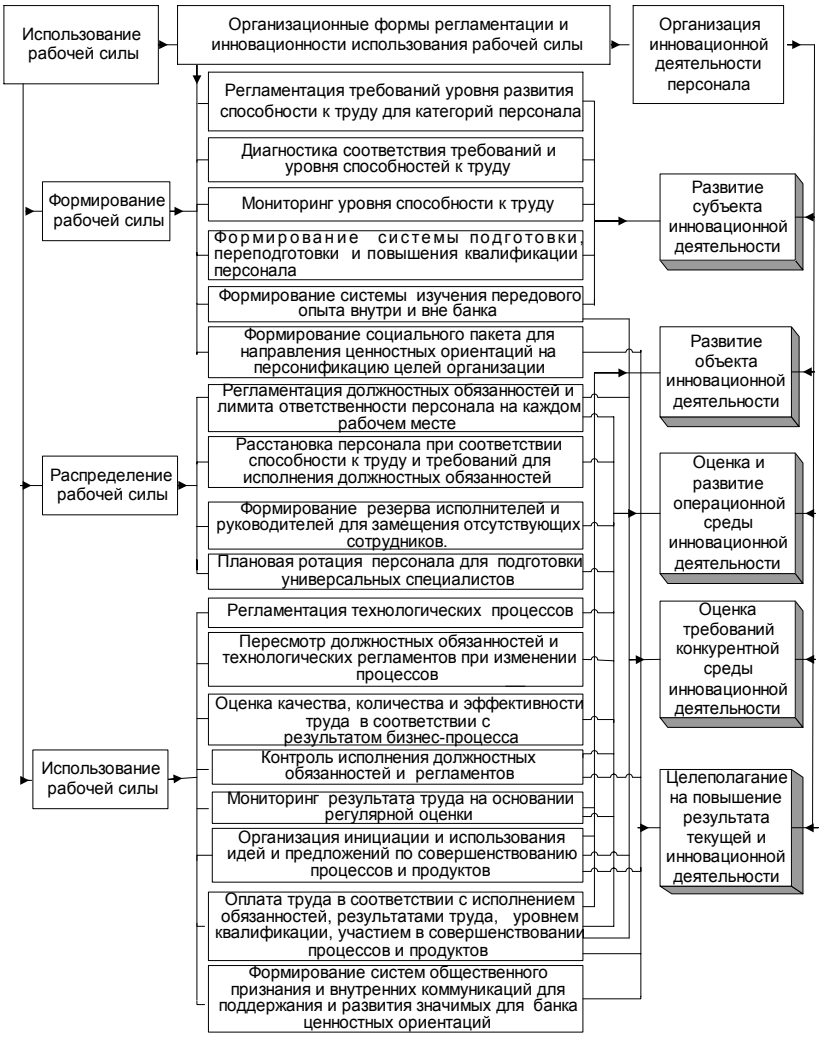

Рис. 5. Организационные формы использования рабочей силы банковского персонала при организации инновационной деятельности

2. Регламентация деятельности для обеспечения производства продуктов, предлагаемых клиентам.

3. Оценка удовлетворения потребностей клиентов как основание роста финансового результата и определение направления развития инновационной деятельности.

4. Развитие субъекта деятельности, совершенствование операционной среды и продуктового ряда на основании банковских инноваций как взаимозависимый процесс, определяющий смысл организации инновационной деятельности банковского персонала.

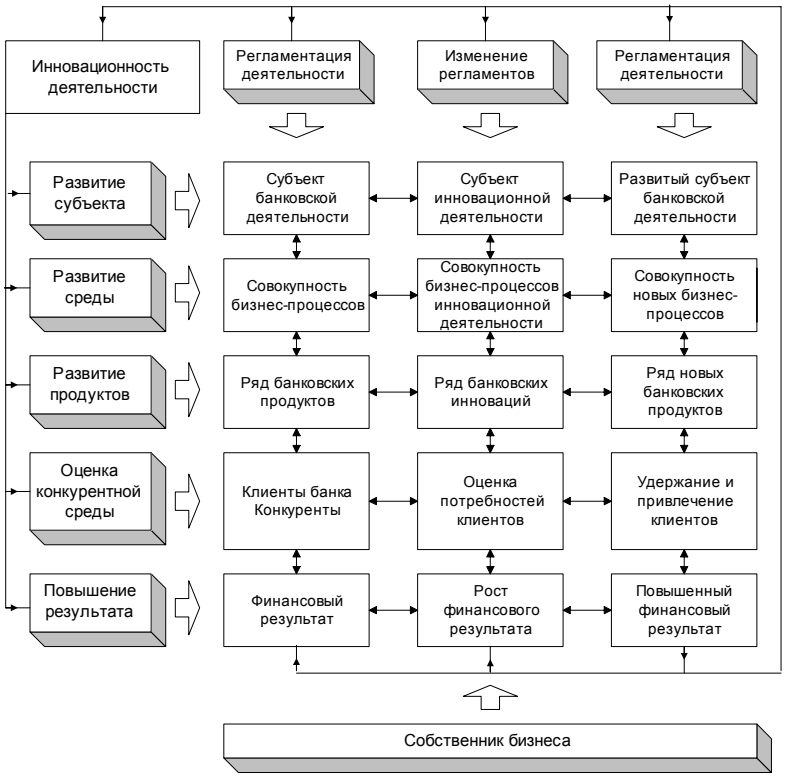

Рис. 6. Алгоритм организации инновационной деятельности персонала

5. Оценка результата инновационной деятельности на основании финансового результата производственной деятельности.

6. Типизация инноваций путем регламентации новых требований к субъекту деятельности, к технологии и организации бизнес-процессов, ряду новых продуктов, обеспечивающих путем их предложения клиентам получение повышенного финансового результата.

Анализ практики использования рабочей силы банковского персонала проведен в работе на основе обзора использования рабочей силы в отечественной и зарубежной банковской деятельности. При этом сделан вывод о том, как проявляется выявленная тенденция. В разрезе организационных форм (см. рис. 5) представлен опыт организации использования рабочей силы в филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске и дана оценка уровня организации инновационной деятельности персонала на основе оценки инновационности субъекта, объекта, операционной и конкурентной среды. Для этого были определены и оценены формальные показатели элементов организации инновационной деятельности, использованы показатели бизнес-плана филиала, а также результаты анкетирования, проведенного автором в филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске, в котором приняли участие 53% руководителей (I группа), 45% главных и ведущих специалистов (II группа), 59% специалистов I и II категории (III группа), относящихся к банковскому персоналу. Анализ показателей оценки и самооценки потенциальной и актуальной способности к труду выявил высокий уровень качества рабочей силы персонала, который поддерживается набором форм стимулирования и системой повышения квалификации, которой охвачено ежегодно в стандартных и активных формах до 80% персонала.

Анализ состава сотрудников в разрезе подразделений и квалификационных категорий, которые участвуют в инновационном процессе, организованном на постоянной основе, выявил высокий уровень их активности формирования идей и предложений по совершенствованию банковской деятельности. В данном процессе участвуют до 37 % персонала. Высоко оценивается также факт, что предложения, не имеющие практического смысла, занимают всего 22 % от общего количества высказанных персоналом идей.

Анализ структуры банковских инноваций, проведенный на основе плана инновационной деятельности, формируемого подразделениями, и предложений сотрудников, показал, что существенную долю занимают технологические и организационные инновации. Это объясняется ограничениями функций филиала, который имеет типизированный продуктовый ряд и типовую организационную структуру.

Анализ подструктур операционной среды позволил выявить факторы, влияющие на реализацию системообразующего отношения при организации инновационной деятельности персонала. Так как качество операционной среды для персонала реализуется в организации и стимулировании труда, то анализ был дополнен оценкой, которую дал персонал состоянию, а также необходимым требованиям к организации и стимулированию инновационной деятельности (табл. 1).

Таблица 1

Требования персонала к организации инновационной деятельности, % к числу опрошенных

Требуемые параметры операционной среды	I Группа	II группа	III группа
1. Организация труда			
– наличие стратегии на развитие инновационной деятельности предприятия в целом	88	92	68
– планирование нововведений в подразделении	70	68	68
– личное планирование нововведений	76	80	58
– свободное от выполнения основных функций время	70	60	65
– свободный график работы	47	24	31
– включение в перечень основных обязанностей работы по созданию и внедрению нововведений	47	28	27
–дополнительные технические средства для творчества	52	40	44
– необходимая информация	88	92	72
– отдельное подразделение, занимающееся созданием и внедрением нововведений	23	64	24
– процедуры генерирования новых идей	82	60	55
– процедуры внедрения нововведений	70	72	75
– контроль процесса нововведений	82	52	68
– помещение для работы над нововведениями	52	12	20
– стажировки для изучения передового опыта	82	96	79
– организация изучения передового опыта	82	96	75
2. Стимулирование нововведений			
– наличие потребности в создании и внедрении нововведений	88	88	68
– оценка руководством инновационной деятельности	82	92	68
– материальное стимулирование в виде части должностного оклада за инновационную деятельность	52	52	68
– материальное стимулирование в виде части текущей премии за участие в инновационной деятельности	58	84	62
– материальное стимулирование в	58	76	62

виде премии за каждое конкретное нововведение			
– оплата дополнительного обучения и повышения квалификации	88	72	65
– оплата дополнительной информации	70	76	51
– предоставление дополнительного свободного времени	52	52	44
– формирование имиджа новатора в глазах коллектива	47	48	31
– коллектив единомышленников	88	84	72
– атмосфера творчества	88	88	75
– личный пример руководителя	88	96	65
– моральное стимулирование нововведений	88	96	68
– повышение в должности и в зарплате за инновационную деятельность	70	72	55
– не аттестация из-за отсутствия инновационной деятельности	17	12	20
– получение бонуса от результата инновационной деятельности	76	32	41

Анализ конкурентной среды показал позицию филиала на рынке банковских услуг относительно конкурентов, представил потребности клиентов, что позволяет определить цели инновационной деятельности. Анализ целеполагания функционирования филиала, структурированного в разрезе целей, задач, стимулов и альтернатив достижения, а также самооценка смысла инновационной деятельности персоналом позволили представить основание для согласования целей текущей и инновационной деятельности. Это свидетельствует о реализации системообразующего свойства при организации инновационной деятельности.

Оценка организации инновационной деятельности персонала на примере ведущего банка, занимающего по показателям деятельности лидирующее место в банковском секторе, показала результативность предлагаемого подхода к организации инновационной деятельности персонала.

III. ВОЗМОЖНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ И ИХ АПРОБАЦИЯ

В форме приказов, положений, методических рекомендаций основные результаты исследования апробированы и используются в практике организации деятельности филиала АБ «Газпромбанк» (ЗАО) и двух кредитных учреждений г. Томска. Ряд положений применялись при участии автора в качестве эксперта рабочей группы по разработке, координации и согласованию Стратегии развития Томской области до 2020 г. С целью передачи опыта результаты исследований были доложены и переданы для использования в филиальной сети АБ «Газпромбанк» (ЗАО) на семинаре-совещании «Организация контроля в банке» для главных бухгалтеров филиалов АБ «Газпромбанк» (ЗАО) (2003 г.), на семинаре «Организация работы бэк-офиса АБ «Газпромбанк» (ЗАО) для главных бухгалтеров, начальников отделов информационных технологий (2006 г.). Предложения, обоснованные в работе, могут быть использованы предприятиями независимо от отраслевой принадлежности.

Результаты исследований используются в Высшей школе бизнеса при Томском государственном университете и в Томском государственном архитектурно-строительном университете при преподавании дисциплин «Управление персоналом», «Банковское дело», «Денежное обращение и кредит», а также при организации обучения персонала в филиале АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске.

Основные результаты отражены в публикациях и выступлениях на следующих конференциях и семинарах:

– международные научные и научно-практические конференции и симпозиумы: «Человек в социально-экономической системе» (Москва, 1992 г.), «Инновационный менеджмент для малых предприятий» (Томск, 2001 г.), «Организационные технологии в банках – 2005» (Москва, 2005), «Финансовые проблемы Российской Федерации и пути их решения: теория и практика» (Санкт-Петербург, 2006 г.), «Экономика, экология и общество России в 21-м столетии» (Санкт-Петербург, 2006 г.);

– всероссийские научные и научно-практические конференции: «Объективные и субъективные факторы рыночной экономики» (Владивосток, 1991 г.), Актуальные проблемы качественного экономического роста (Саранск, 2005 г.);

– региональные конференции: «Трудовые ресурсы и рынок труда» (Кемерово, 1992 г.), «Социально-экономический механизм обеспечения занятости и поддержки населения в условиях рынка» (Томск, 1993 г.);

Всего по результатам исследования опубликовано 32 работы общим объемом 58 п.л.

IV. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ НАШЛИ ОТРАЖЕНИЕ В СЛЕДУЮЩИХ ПУБЛИКАЦИЯХ:

Монографии

1. Селеннова Н.Ю., Новоселова Е.Г., Есаулов В.Н. Заработная плата и персонал-технологии. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 1993. – 177 с. (11 п.л. / 5 п.л.).

2. Проблемы микроэкономики, предпринимательства и менеджмента. Ч. 1: Рынок и Менеджмент / Под ред. В.А. Гаги и А.А. Горельского. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 1993. – 258 с. (16,25 п.л. / 0,2 п.л.).

3. Селеннова Н.Ю., Новоселова Е.Г., Есаулов В.Н. Перспективные персонал-технологии развития творческой активности. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 1994. – 230 с. (14,5 п.л. / 7 п.л.).

4. Новоселова Е.Г. Инновационная банковская деятельность: теория и практика организации. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2005. – 260 с. (15,2 п.л.).

5. Новоселова Е.Г. Тенденции использования рабочей силы банковской деятельности: регламентация и инновационность. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2006. – 166 с. (9,4 п.л.).

Статьи, доклады и тезисы докладов в рекомендуемых научных журналах и изданиях

6. Гага В.А., Новоселова Е.Г. Дальняя мотивация деятельности и современные системы стимулирования // Известия СО АН СССР. Серия «Экономка и прикладная социология». – Новосибирск: Наука, 1989. – Вып. 3. – С. 56–62 (0,57 п.л. / 0,1 п.л.).

7. Новоселова Е.Г. Проблемы организации банковской инновационной деятельности // Известия Томского политехнического университета. – 2004. – Т. 307, № 7. – С. 134–140 (0,6 п.л.).

8. Новоселова Е.Г. Особенности содержания труда персонала коммерческого банка и новые тенденции в его организации // Известия Томского политехнического университета. – 2005. – Т. 308, № 5. – С. 185–188 (0,4 п.л.).

9. Новоселова Е.Г. Механизм организации инновационной деятельности персонала коммерческого банка // Вестник Томского госуниверситета: Общенаучный периодический журнал. Бюллетень оперативной научной информации. – Август 2005. – № 47. – С. 25–37 (0,65 п.л.).

10. Новоселова Е.Г. Организация регламентации деятельности персонала коммерческого банка // Сибирская финансовая школа. – 2006. – № 1. – С. 44–49 (0,6 п.л.).

11. Новоселова Е.Г. Алгоритм организации инновационной деятельности банковского персонала для повышения эффективности использования рабочей силы // Инновации. – 2006. – № 2. – С. 35–38 (0,7 п.л.).

12. Новоселова Е.Г. Особенности качества рабочей силы, используемой в банковской деятельности // Человек и труд. – 2006. – № 5. – С. 54 (0,5 п.л.).

13. Новоселова Е.Г. Оценка потребности реального сектора экономики России в банковских продуктах // ЭКО. – 2006. – № 5. – С. 40–55 (0,8 п.л.).

14. Новоселова Е.Г. Определение теоретических основ исследования современных тенденций использования рабочей силы // Вестник Томского госуниверситета: Общенаучный периодический журнал. Бюллетень оперативной научной информации. – Апрель 2006. – № 66. – С. 26–42 (1.0 п.л.).

15. Гага В.А., Новоселова Е.Г. Социальные мотиваторы рыночной экономики: Материалы международного симпозиума «Человек в социально-экономической системе». – М., 1992. – С. 50–57 (0,4 п.л. / 0,1 п.л.).

16. Новоселова Е.Г. Роль инновационной деятельности в развитии банковского сектора экономики России // Труды 7-й Международной научно-практической конференции «Финансовые проблемы РФ и пути их решения: теория и практика». – СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, 2006. – С. 557–562 (0,4 п.л.).

17. Новоселова Е.Г. Новые тенденции использования рабочей силы: регламентация и инновационность // Труды 8-й Международной научно-практической конференции «Экономика, экология и общество России в 21-м столетии» – СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, 2006. – С. 39–45 (0,4 п.л.).

Статьи и тезисы докладов

18. Новоселова Е.Г. Проблемы стимулирования управленческого персонала среднего звена в коммерческом банке // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2000. – Вып. 1. – С. 19–21 (0,13 п.л.).

19. Новоселова Е.Г. Проблемы стимулирования инновационной активности менеджмента в коммерческом банке // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2002. – Вып. 2. – С. 13–19 (0,4 п.л.).

20. Новоселова Е.Г. Практика организации работы коммерческого банка по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2002. – Вып. 2. – С. 200–209 (0,65 п.л.).

21. Новоселова Е.Г. Построение системы внутреннего контроля в филиале коммерческого банка // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2002. – Вып. 2. – С. 210–215 (0,26 п.л.).

22. Новоселова Е.Г. Парадигма инновационной деятельности в банковском секторе экономики России как основа его развития // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – Вып. 3. – С. 173–189 (0,6 п.л.).

23. Новоселова Е.Г. К вопросу об основах формирования механизма развития банковской деятельности // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – Вып. 3. – 2003. – С. 190–193 (0,2 п.л.).

24. Новоселова Е.Г. К вопросу о сущности инновационной деятельности управленческого персонала коммерческого банка // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2003. – Вып. 3. – С. 194–207 (0,78 п.л.).

25. Новоселова Е.Г. Перспективы развития инновационной банковской деятельности в России // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2005. – Вып. 4. – С. 138–143 (0,32 п.л.).

26. Новоселова Е.Г. Проблемы оценки инвестиционной привлекательности инновационного проекта // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2005. – Вып. 4. – С. 143–150 (0,4 п.л.).

27. Новоселова Е.Г. Особенности развития Российского фондового рынка // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. / Отв. ред. В.А. Гага. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 2005. – Вып. 4. – С. 150–155 (0,4 п.л.).

28. Гага В.А., Новоселова Е.Г. Совершенствование бизнес-процессов в коммерческом банке на основе использования инновационного потенциала сотрудников филиальной сети (на примере филиала АБ «Газпромбанк» (ЗАО) в г. Томске) // Организационно-экономические основы банковского менеджмента: Сб. ст. – Томск: Изд-во ТГУ, 2005. – Вып. 4. – С. 234–254 (1,2 п.л. / 0,8 п.л.).

29. Новоселова Е.Г. Анализ банковских рисков. Система оценки корпоративного управления и управления финансовым риском // Проблемы финансов и учета. – 2005. – № 2(8). – С. 78–81 (0,4 п.л.).

30. Новоселова Е.Г. Процессный подход к управлению банковской инновационной деятельностью: особенности и проблемы применения // Аналитический банковский журнал. – 2005. – № 12 (127). – С. 56–61 (0,66 п.л.).

31. Новоселова Е.Г. Активизация инновационной деятельности специалистов коммерческого банка: Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы качественного экономического роста»: в 2 т. Т. 2: Активизация деятельности хозяйствующих субъектов. – Саранск: Красный октябрь, 2005. – С. 13–15 (0,19 п.л.).

32. Новоселова Е.Г. Процессный подход к управлению банковской инновационной деятельностью: особенности и проблемы применения // Тезисы выступлений Международного банковского форума «Организационные технологии в банках – 2005». – М.: Изд-во Аналитического банковского журнала, 2005. – С. 51 (0,05 п.л.).