

1. Котлер Ф. Основы маркетинга / пер. с англ. – М.: Прогресс, 1990. – 736 с. 2. Куденко Н.В. Маркетингове стратегічне планування: автореф. дис. док. екон. наук: спец. 08.06.01 – Економіка, організація і управління підприємствами / Н.В. Куденко. – Київський національний економічний університет Міністерства освіти і науки України. – К., 2003. – 38 с. 3. Загородній А.Г. Управління взаємозв'язками підприємства зі споживачами продукції: моногр. / А.Г. Загородній, З.О. Коваль. – Львів: В-во ЗУКЦ, ПП НВФ БіАРП, 2008. – 364 с. 4. Чухрай Н.І. Формування ланцюга поставок: питання теорії та практики: моногр. / Н.І. Чухрай, О.Б. Гірняк. – Львів: Інтеллект-Захід, 2007. – 232 с. 5. Управління інноваційними процесами в межах екосистеми: моногр. / Н.І. Чухрай, Р.Патора, А.Г. Загородній, Г.М. Захарчин та ін., за наук. редакцією Н.І. Чухрай. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 216 с.

УДК 330.3

Л.В. Коваль

Національний університет “Львівська політехніка”

ПРОБЛЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ЛЮДСЬКОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

© Коваль Л.В., 2012

Розглянуто основні питання оцінювання людського потенціалу підприємства. Запропоновано проведення оцінювання його якості, ґрунтоване на оцінюванні якості індивідуального потенціалу працівника та загального якісного рівня працівників.

The basic question assessment of human potential of enterprise. Proposed evaluation of its quality, which is based on valuating the quality of individual potential of employees and the general quality level of employees.

Постановка проблеми. Вияв ініціативи людини започатковує існування кожного підприємства, діяльність якого прямо залежить від засновників, керівників та всього персоналу. Зростання значення інтелекту та праці людини у процесах діяльності підприємства актуалізує дослідження умов формування та реалізації людського потенціалу в якісному аспекті.

Для забезпечення високого рівня конкурентоспроможності та прибутковості підприємству необхідно об'єктивно оцінити людський потенціал, проаналізувати його стан і перспективи підвищення ефективності його використання. Треба враховувати не тільки знання, здібності та вміння працівника, які він зумів проявити в процесі праці, але й ті його можливості, які не були реалізовані.

Проблема оцінювання людського потенціалу підприємства є ключовим питанням управління. Підходи до оцінювання роблять цю проблематику досить цікавою для дослідження й пошуку найкращих шляхів її вирішення, перетворюючи її на самостійний науковий напрям як економічної теорії, так і теорії менеджменту. В пошуку варіантів реалізації систем оптимального управління людським потенціалом підприємства значний науковий і водночас практичний інтерес становить оцінювання якості людського потенціалу підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукові дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених щодо ролі людини в діяльності підприємства охоплюють дослідження таких категорій, як трудові ресурси, трудовий потенціал, кадровий потенціал, управлінський потенціал, людський капітал, а також достатньої кількості показників, найвідомішим з яких є індекс розвитку людського потенціалу. Найбільше уваги науковці приділяють людському капіталу, а питання людського потенціалу менше висвітлені в наукових доробках. Людський потенціал розглядається переважно

на рівні держави (О. Ф. Новікова, О. І. Амоша, В. П. Антонюк, Е. М. Лібанова, О. В. Стефанишин та ін.), а в масштабах підприємства використовують категорію «трудовий потенціал» (Б.Є. Бачевський, В. С. Васильченко, А. М. Гриненко, О. А. Грішнова, М. І. Долішній, І. В. Заблюдська, Н. С. Краснокутська, О. О. Решетняк, О. С. Федонін та ін.), зокрема досліджуючи її в контексті загального потенціалу підприємства. Також значна частина наукових праць присвячена тематиці інтелектуального капіталу та інтелектуального потенціалу. За твердженнями вчених, саме нематеріальний ресурс (інтелектуальний капітал) великою мірою передумовлює майбутню вартість підприємства. Акцент оцінки повинен спрямовуватися на аналіз майбутнього потенціалу підприємства, хоча у більшості робіт за цією тематикою наголос роблять на майбутніх доходах [1, с. 182].

Тема, пов'язана з дослідженням людського фактора в економічному житті підприємства, в літературі висвітлюється під назвами «трудовий потенціал», часто ототожнюваний з «трудовими ресурсами», «кадровий потенціал», «потенціал персоналу», «управлінський потенціал», водночас окрему нішу займає «інтелектуальний потенціал». Так, успіх або поразка підприємства залежить від його здатності формувати та використовувати інтелектуальні активи. У майбутньому лідуватимуть ті підприємства, які будуть спроможні трансформуватися з індустріальних у такі, що здійснюють інтелектуальне підприємництво. Саме інтелектуальне підприємництво фокусується на навчанні та знаннях як на ресурсі вартості, формуванні та спільному використанні знань, створенні нових комбінацій знань, капіталізації потенціалу знань [2, с.138]. Успіх діяльності підприємства в умовах сучасної економіки все більше залежить від вміння накопичувати та використовувати унікальні знання.

Основою цих напрямів досліджень є потенціал людини, який характеризує ефективність можливої його реалізації у визначеному напрямі діяльності підприємства. Тож, щоб не обмежувати вияв усіх характеристик людини, які проявляються під час праці, виконання посадових обов'язків, співпраці, у взаємостосунках на підприємстві, вважаємо за доцільне використовувати поняття «людський потенціал підприємства». Варто зазначити, що тема потребує глибших досліджень, інтерес економічної науки до людського потенціалу підприємства зростає, особливо до його якісних характеристик.

Погляди на те, що являє або повинна являти собою якість, стрімко змінюються. Якість переміщується з периферії в центр діяльності підприємства. В результаті таких змін стає очевидно, що сьогодні ситуація саме у сфері соціальних відносин, зокрема на підприємстві, визначає наявність в організаційній системі цілого ряду передумов, необхідних для успіху діяльності в сфері якості [3, с.1].

Одне з міжнародних досягнень, яке змінило погляд на якість, – це нові моделі ділової досконалості у бізнесі, що виділилися для подальшого визначення високої якості компанії XXI ст.

Для моделей таких компаній характерне безпосереднє лідерство в управлінні та використанні нематеріальних активів поряд з використанням матеріальних активів. У ці нематеріальні активи компанії входять [4, с.57]:

- фірмовий знак та якість, притаманні цій марці;
- процес менеджменту;
- інтелектуальний капітал, тобто «ноу-хау» та технологія;
- відносини з покупцями, партнерські відносини з постачальниками, відносини з іншими партнерами з бізнесу;
- людські ресурси та відносини.

Питання якості, пов'язані з людським потенціалом, порушуються не тільки на рівні підприємства. Щорічно проводиться порівняльна оцінка якості працівників 49 країн світу. Інтегральний показник якості працівників являє собою середньозважену величину з чотирьох складових: 1) трудове законодавство і тарифні угоди; 2) співвідношення між рівнями заробітної плати та продуктивності праці; 3) трудова дисципліна та ставлення до праці; 4) рівень кваліфікації працівників. На основі експертних оцінок країни отримують бали, які характеризують ступінь сприяння для розміщення виробництва (до питання про інвестиції). 66 – 100 балів – сприятливі; 51–65 – прийнятні; 36–50 – не дуже сприятливі; менше ніж 36 – неприйнятні [3, с. 2].

Ці питання порушують і в Україні, зокрема під час Другого всеукраїнського форуму «Збереження і розвиток трудового потенціалу» зазначали про важливість формування на належному рівні якісних рис людини і працівника, які необхідні постіндустріальному суспільству, що має забезпечуватися інвестиціями в людський потенціал. А в 2009 р. прийнята Концепція загальнодержавної цільової соціальної програми збереження і розвитку трудового потенціалу України на період до 2017 року [5], виконання якої має забезпечити зменшення якісних та кількісних диспропорцій на ринку праці, зокрема, очікується збільшення чисельності зайнятого населення.

Тож в економічній теорії активно досліджують та обговорюють такі поняття, як «людський розвиток», що розглядається як основна мета та критерій суспільного прогресу, та потенційно важливий його інструмент – «якісне економічне зростання», яке відкриває широкі можливості для розвитку людського потенціалу. Проте питанням якості людського потенціалу підприємства присвячено не так багато публікацій, що потребує нових досліджень.

Формулювання цілей статті. Дослідження проблем оцінювання людського потенціалу, визначення основних напрямів оцінювання якості людського потенціалу підприємства, його відповідності поставленим вимогам.

Викладення основного матеріалу. Економічний потенціал підприємства сьогодні визначає не тільки зростання технічного рівня, більшою мірою людський фактор, що втілює здатність творити, винаходити, продукувати нові знання.

Більшість науковців розглядають «трудовий потенціал підприємства». Згідно з визначенням слова «труд» в словнику української мови [6] – це наполеглива, старанна праця людини; праця, що вимагає великих затрат фізичної або розумової енергії; наслідок діяльності, праці; твір, витвір. Тож «трудовий потенціал» охоплює здатність людини до праці, не враховуючи соціально-емоційних характеристик людини, бажання до розвитку та вдосконалення, хоч в дослідженнях науковців поняття розглядається з врахуванням усіх факторів. Зважаючи на всі аспекти вияву людини в праці, доцільно застосовувати термін «людський потенціал підприємства» з використанням бази напрацювань теорії трудового потенціалу.

За дослідженнями науковців, у оцінюванні людського потенціалу підприємства необхідно враховувати такі положення:

- зміст людського потенціалу підприємства визначається показниками і методами оцінки його рівня, розкривається факторами, які впливають на його рівень;
- оцінюють як потенціал кожного працівника, так і людський потенціал підприємства загалом.

У сучасних наукових працях розглядають декілька методик оцінювання людського потенціалу. Так, основою методики результативної оцінки є твердження про корисність праці працівників підприємства, мірилом роботи яких виступає кількість або вартість виготовленої продукції. Витратні методики оцінки людського потенціалу підприємства чи індивідуального потенціалу працівника прирівнюють величину людського потенціалу підприємства (працівника) до суми витрат на його підготовку, поточне утримання та розвиток у майбутньому.

Водночас вважається, що оцінювати вартість людського потенціалу немає сенсу, оскільки його основою є трудові ресурси, які не можна продавати чи купувати. Кожна людина є носієм та власником свого потенціалу. Працюючи на підприємстві, працівник надає йому право використання своїх знань, вмінь та інших властивостей. А вартісна оцінка права на всі ці властивості не є оцінкою людського потенціалу підприємства, а тільки вартості права на їх використання. Тому при розгляді людського потенціалу підприємства виділяються такі напрями дослідження:

- діагностика стану людського потенціалу з метою кращого його використання і розвитку;
- оцінка вартості створення і розвитку людського потенціалу як частки вартості створення загального потенціалу підприємства.

Визначення напрямів розвитку людського потенціалу передбачає необхідність його оцінки за кількісним та якісним складом, що допоможе використовувати його повністю та збереже мож-

ливості відтворення. Кількісну оцінку людського потенціалу підприємства відображають такі показники:

- кількість працівників;
- кількість робочого часу, який відпрацьовують працівники за нормального рівня інтенсивності праці.

При оцінці людського потенціалу підприємства визначити величину кількісної складової нескладно. Проте, з позиції вимог сьогодення, основою підходів до оцінювання людського потенціалу підприємства є акцент на його якісний склад. З якісної позиції людський потенціал відображає сукупність таких важливих характеристик, без яких неможлива продуктивна праця, як стан здоров'я працівників, рівень освіти та інтелектуальні здібності, кваліфікація, здатність та прагнення до ефективної праці, розвитку та вдосконалення.

Складнішим завданням є визначення величини його якісної складової. Проблема якісної оцінки людського потенціалу полягає у:

- визначенні еталона вимог до працівників підприємства, відповідно до якого буде проводитися порівняння;
- відсутності цілісної програми обліку й звітності про якісну структуру персоналу підприємства;
- великій кількості якісних параметрів людського потенціалу, що робить складним знаходження спільної основи всіх якісних характеристик.

Збір інформації щодо отримання якісних характеристик досить непростий та потребує спеціальних досліджень. Тому здебільшого використовується спрощений підхід, коли якісна характеристика людського потенціалу підприємства обмежується даними, які відображають освітній та кваліфікаційний рівень, наявність спеціальної професійної підготовки. Сьогодні цього стає недостатньо, оскільки «якість» є чи не найосновнішою умовою конкурентоспроможності не тільки в сфері продукції, але й стосовно усіх складників підприємства, а також його потенціалу.

Для оцінки персоналу необхідно встановити найсуттєвіші якісні характеристики, якими повинна володіти людина, що займає певну посаду, або певна група працівників. Зважаючи на досвід фахівців із виокремлення найголовніших характеристик персоналу підприємства, відзначається значна розбіжність у їх кількості. Вона коливається від декількох одиниць, як пропонує більшість фахівців, до 75 тисяч властивостей [7, с.133].

Враховуючи, що напрямом дослідження є оцінювання якості людського потенціалу підприємства, доцільно розглянути кваліметричні методи як науковий інструментарій. Практична кваліметрія – це комплексний метод оцінки певного узагальненого параметра – інтегральної властивості, тобто сукупності всіх тих властивостей об'єкта, що характеризують результати, отримані в процесі його експлуатації. Метод оснований на зіставленні ієрархічної структурної схеми властивостей об'єкта, які необхідні та достатні для оцінки його якості. Відповідно до основних положень кваліметрії, якість розглядається як певна ієрархічна сукупність властивостей, що й створює модель якості оцінюваного об'єкта. Основні властивості, які виділяють науковці: професійно-кваліфікаційний рівень; ділові властивості; складність виконуваних функцій; результати роботи; супутня діяльність; поведінка працівника; ставлення до роботи; комунікативні навички; особисті властивості; досвід роботи; стаж роботи; освіта; здоров'я; особливості темпераменту; особливості мислення; психологічні характеристики; лідерські властивості; інтелектуальні можливості; організаційні вимоги; старанність та активність; творчість; швидкість роботи; акуратність; зовнішній вигляд. Оцінювання якісних характеристик персоналу можна згрупувати так:

- оцінка професійних характеристик;
- оцінка ділових здібностей;
- оцінка особистих якостей.

Якісна характеристика людського потенціалу підприємства спрямована на оцінку фізичного та психологічного потенціалу працівників підприємства, обсягу знань, вмінь та навичок, які зумовлюють можливості праці визначеної якості та відповідальності, свідомої зрілості, інтересу, причетності працівників до економічної діяльності підприємства.

Оцінювання якості людського потенціалу підприємства має передбачати виконання таких етапів:

- визначення переліку індивідуальних якісних характеристик працівника, за якими проводитиметься аналізування;
- аналіз якості людського потенціалу підприємства за індивідуальними показниками;
- аналіз якості індивідуальних характеристик, які показують відповідність еталону;
- розрахунок загального якісного рівня працівників за індивідуальними показниками;
- визначення інтегрального показника якості людського потенціалу підприємства;
- аналіз ринку праці, збирання даних про громадян, які шукають роботу, з метою заповнення вакантних посад на підприємстві новими працівниками, які відповідають якісному рівню.

Узагальнювальні показники характеризують якість загального людського потенціалу підприємства, незалежно від освітнього, вікового, гендерного чи іншого складу (частки працівників у загальній кількості).

Насамперед необхідно проаналізувати якість людського потенціалу підприємства за індивідуальними показниками. На цьому етапі аналізу якості людського потенціалу оцінюється якість за індивідуальними показниками, які характеризують одну з властивостей (діяльнісний потенціал, потенціал здоров'я, освітньо-професійний потенціал, соціально-ментальний потенціал, культурний потенціал, соціально-економічний потенціал, інформаційний потенціал, мотиваційний потенціал, інтелектуальний потенціал, творчий (креативний) потенціал, моральний потенціал, потенціал організованості та органічного об'єднання властивостей особистості, потенціал генерації нових ідей, раціонально-поведінковий потенціал та деякі інші, які визначили експерти), тобто якісний рівень працівників.

Важливим етапом аналізу якісного рівня є визначення набору його порівняльних параметрів. Необхідно виділити певні групи показників якості. Залежно від посади, роду занять та умов праці деякі групи показників можуть упускатися і, навпаки, за необхідності, додаватися інші групи показників якості.

Якісний рівень працівників – відносна величина якості, яка базується на зіставленні значень показників, які характеризують якісну досконалість оцінюваних працівників, з відповідними працівниками, які відповідають всім вимогам за якісними характеристиками (еталоном, базою). Порівняння з базою є необхідним елементом оцінки.

Відносний одиничний показник (k_i) розраховуємо за формулою:

$$k_i = \frac{Pa_i}{Pe_i}, \text{ або } k_i = \frac{Pe_i}{Pa_i},$$

де Pa_i і Pe_i – кількісні значення i -го одиничного показника відповідно аналізованої якісної досконалості оцінюваного працівника і працівника, що відповідає всім вимогам якісних характеристик (еталонного працівника).

З двох наведених формул вибирають ту, в якій збільшення відповідає поліпшенню показника якості.

Для оцінки загального якісного рівня працівників необхідно розрахувати коефіцієнт якості за формулою:

$$k_z = \sum_{i=1}^n k_i b_i,$$

де n – кількість одиничних показників; b_i – коефіцієнт вагомості i -го одиничного показника якості, який характеризує його відносну значущість і визначений експертно (сума коефіцієнтів повинна дорівнювати 1).

Якщо значення показника k_z менше від одиниці, то це є свідченням того, що аналізований працівник за якісними характеристиками поступається визначеному еталону.

Якість людського потенціалу підприємства – це сукупність здібностей працівників, їх знань та здатностей до праці, творчості та розвитку, кожного зокрема та всіх загалом, які відповідають встановленим вимогам.

Комбінація індивідуальних потенціалів працівників відобразатиме сукупний людський потенціал підприємства. Однак працівники реалізують свої потенційні можливості різною мірою, залежно від умов та обставин. Тому сукупний людський потенціал підприємства є не тільки арифметичною сумою індивідуальних потенціалів працівників, а повинен враховувати синергічний ефект, який призводить до того, що ціле може бути більшим, ніж сума окремих складових.

Висновки. Оцінюючи якість людського потенціалу підприємства, треба врахувати такі аспекти:

– якість людського потенціалу підприємства можна визначити, тільки порівнюючи з якістю потенціалу іншого підприємства або ж з певним еталоном;

– для оцінювання якості людського потенціалу мають бути встановлені певні вимоги, яким вона має відповідати.

Подальші дослідження будуть проводитися в напрямках вдосконалення вибраної методики оцінки для врахування синергетичного ефекту взаємодії працівників з метою успішної реалізації людського потенціалу підприємства та застосування вибраного експертного методу оцінювання якості людського потенціалу підприємства.

1. Загородній А. Г. *Капітал підприємства: формування та реалізація: моногр.* / А. Г. Загородній, О. Є. Кузьмін, І. Й. Яремко; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, Національний університет «Львівська політехніка». – Львів: ЗУКЦ, 2011. 223 с. 2. *Сучасні концепції менеджменту: навч. посіб.* / за ред. д-ра екон. наук проф. Л. І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с. 3. Семенов С. Н. *Социально-экономический потенциал качества управления и развития организаций [Электронный ресурс]* / С. Н. Семенов, Л. А. Фиглин // Режим доступу: ark.socionet.ru/files/SemenovNew.doc. 4. Ситніченко В. *Тенденції якості у новому тисячолітті* / В. Ситніченко // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 1. – С. 54–58. 5. *Концепція загальнодержавної цільової соціальної програми збереження і розвитку трудового потенціалу України на період до 2017 року* / Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 22 липня 2009 р. № 851-р. 6. *Словник української мови [Електронний ресурс] / Академічний тлумачний словник (1970—1980).* – Т. 10. – С. 292. Режим доступу: <http://sum.in.ua/s/trud> 7. Сіменко І. В. *Діагностика якості систем управління підприємствами: дис. ... д-ра екон. наук: 08.00.04* / І. В. Сіменко; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – Донецьк, 2010. – 442 с.