

© Н. А. ЧЕТВЕРИКОВА, 2022

Оренбургский государственный университет (ОГУ), Россия

E-mail: nadinka.81@mail.ru

РОЛЬ СОЦИАЛЬНОГО КАПИТАЛА ПРИ РАЗРАБОТКЕ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

В предлагаемой статье автор рассматривает социальный капитал как значимый ресурс при разработке и предоставлении интеллектуальных услуг. Уделено внимание доверию и социальной сети как структурным элементам социального капитала. Показано, что процесс интеграции знания приводит к социальной интеграции, и наоборот — социальная интеграция приводит к эффективной интеграции знаний при разработке и предоставлении интеллектуальных услуг.

Ключевые слова: социальный капитал, интеллектуальные услуги, знания, интеграция знаний, социальная интеграция, инновации, социальный ресурс.

В современном обществе давно и достаточно активно в последнее десятилетие развивается сфера услуг. Появление новых сервисных процессов (например, Internet) позволило разрабатывать новые методы и технологии предоставления услуг, а влияние различных факторов способствовало формированию и выделению особого сегмента услуг — интеллектуальных. В условиях «общества знаний» интеллектуальные услуги выполняют роль драйвера всей отрасли. Именно в сфере интеллектуальных услуг происходит формирование основополагающих факторов социально-экономического роста и развития — нового научного знания, интеллектуального капитала, информационных технологий, консалтинга и др. [4, 9].

В этой связи, капитал организаций, оказывающих услуги интеллектуального характера, складывается из неэкономических, «неосязаемых активов» — знаний и интеллектуальных ресурсов, человеческого и социального капитала, доверия и приверженности общим ценностям и т.д. [15]. Знания становятся ресурсом производства, но особую роль занимает социальный капитал, способствующий интеграции знаний, которые как результат воплощаются в новом продукте, услуге.

Таким образом, актуальность исследования роли социального капитала определена стремлением показать значимость социаль-

ного капитала как ресурса при создании интеллектуальных услуг и инноваций.

Цель данной работы – раскрыть роль социального капитала при разработке и предоставлении интеллектуальных услуг.

Предмет исследования – роль социального капитала при разработке и предоставлении организацией интеллектуальных услуг, выступающих объектом исследования.

Социальный капитал представляет собой ресурс, объединяющий людей и позволяющий им заниматься совместной (коллективной) деятельностью в рамках решения определенных задач. В работе «Теоретико-методологические основы исследования социального капитала как социально-экономической категории» автор представляет взгляды исследователей по вопросу структурных компонентов социального капитала в рамках различных современных теорий и подходы в исследовании феномена [13]. При всем многообразии исследовательских позиций наиболее распространены – классическими остаются взгляды П. Бурдье, который в структуре социального капитала выделяет социальные нормы, сети, связи, основанные на доверии или принадлежности к группе [2], Дж. Коулмена, по мнению которого одним из аспектов социального капитала является способность облегчить совместную деятельность и увеличить эффект групповой кооперации. Группа, «внутри которой существует полная надежность и абсолютное доверие, способна совершить много больше по сравнению с группой, не обладающей данными качествами» [5]. Доверие создает внутренний «комфорт» в организации, что способствует эффективной коллективной работе [6]. Таким образом, в данном исследовании мы остановимся на таких компонентах социального капитала как социальная сеть (по мнению Р. Д. Патнэма, представляет собой межличностное общение [7]) и доверие. Раскрыть роль социального капитала при разработке и предоставлении интеллектуальных услуг без указанных характеристик представляется маловероятным.

Несмотря на то что интеллектуальные услуги являются ключевым элементом в новой системе социально-экономических отношений и целой отрасли экономики, общепринятого определения в научной литературе сущностной составляющей данной категории не сложилось. Наряду с термином «интеллектуальные услуги» в литературе можно встретить термин «деловые интеллектуальные услуги». В контексте данного исследования мы будем рассматривать эти термины как близкие по смыслу и содержанию.

В таблице 1 представлены взгляды исследователей на сущность и содержание термина «интеллектуальные услуги».

Таблица 1

Сущность и содержание термина «интеллектуальные услуги»

<i>Подходы к определению термина «интеллектуальные услуги»</i>	<i>Автор</i>
Профессиональная форма услуг, включающая такие группы, как правовые, аудиторские, консалтинговые, инжиниринговые, услуги здравоохранения	Ф. Махлуп [9]
Сфера услуг, охватывающая сегменты экономической и социальной деятельности (строительство, архитектура, банковская и финансовая деятельность, страхование, подбор персонала и другие)	П. Уиндрам и М. Томлинсон [1]
Часть сервисного сектора, потенциал создания добавленной стоимости которого основывается на использовании интеллектуального и творческого труда, связанного с потреблением новых знаний и умений и внедрением новых процессов и технологий	М. Б. Левина [9]
Специфическая форма услуг по разработке и реализации решений, которые приводят к повышению эффективности определенных сторон хозяйственной деятельности потребителя (заказчика, клиента)	С. И. Селюто [11]
Вид экономической деятельности, связанный с процессом производства новых знаний на основе осуществления научных исследований и предоставления заказчику необходимой для него информации	В. А. Шапошников [14]

По данным, представленным в таблице 1, видно, что границы сектора интеллектуальных услуг размыты, нет однозначной классификации и единого подхода, но, обобщая представленную информацию, интеллектуальные услуги можно представить следующим образом:

— в основе процесса создания услуг лежат профессиональные знания;

— при создании услуг используется интеллектуальный и творческий труд;

– высокая степень индивидуализации, так как при разработке и предоставлении такого вида услуг необходимо учитывать индивидуальные потребности и запросы конкретного потребителя;

– результатом предоставления (производства) услуги может являться консультация, рецензия, проект, рекомендация по решению вопроса, что описывает такие виды услуг, как управленческое консультирование;

– другим результатом производства услуги может являться непосредственное выполнение определенных функций (на основе аутсорсинга (например, услуг по управлению персоналом)).

В. Р. Пиримов отмечает, что интеллектуальные услуги предоставляются небольшими организациями с небольшим числом участников, в которых максимально возможно удовлетворить потребность в личном контакте и доверии между акторами (поставщиками услуг и потребителями). Во многих случаях вопросы доверия становятся главными в отношении как доступа к конфиденциальной информации, так и имиджа квалифицированного и профессионального поставщика услуг [8]. Высокий уровень доверия способствует долгосрочному сотрудничеству, позитивно влияет на развитие организации. В такой ситуации доверие можно рассматривать как источник социального капитала организации и как его результат на мезоуровне (см. рис. 1), а социальный капитал рассматривать как ресурс социально-экономического развития.



Рис. 1. Доверие как структурный компонент и результат социального капитала организации при разработке и предоставлении интеллектуальных услуг

По мнению Т. А. Гужавиной, «социокультурные механизмы доверия позволяют построить человеческую деятельность наиболее рациональным образом, избежать излишних рисков, сформировать нравственное ядро, обеспечивающее основу коллективных действий и взаимодействий» [3]. Таким образом, доверие, которое возникает у внешних акторов (потребителей услуг) по отношению к организации, по сути своей сформировалось благодаря практической

деятельности работников организации. Совместная деятельность работников в благоприятном социально-психологическом климате, высокий уровень мотивации, эффективные коммуникации, активная и открытая политика получения, накопления и использования знаний способствуют выстраиванию доверительных отношений в организации, тем самым превращая социальный капитал в ресурс. Ресурсом, в частности, является «верность слову», «уровень доверительности» [3].

В работе Д. М. Сафиной «Доверие в организации» можно найти следующее утверждение: «Доверие в организации дает синергетический эффект. Получение эффекта синергизма заключается в увеличении добавленной стоимости за счет интеграции. Взаимодействие в группах строится на взаимном влиянии и взаимозависимости, при этом члены групп осознают, что они как единое целое обладают большим потенциалом для совместного достижения целей и удовлетворения совместных и индивидуальных запросов» [10].

Таким образом, в доверительных отношениях проявляются особенности процесса разработки и предоставления интеллектуальных услуг как процесса интеграции знаний. Ниже представлены этапы процесса интеграции знаний (см. рис. 2).



Рис. 2. Этапы процесса интеграции знаний [15]

Представленные этапы важны в многостадийном процессе движения знаний, но каждый из этих этапов становится более эффективным благодаря социальному капиталу. Проявляясь в социальных отношениях субъектов от этапа создания и до этапа использования и преобразования в услуги, происходит укрепление отношений, формируется доверие, что в свою очередь влияет на систему ценностей и организационную культуру сервисного предприятия.

Посредством межличностного общения между работниками сервисного предприятия (диалоги, обмен опытом или процесс обу-

чения) происходит формирование социальных контактов. Эта сеть взаимодействий, в которую они вовлечены, позволяет продуктивно воспользоваться этим ресурсом для решения как повседневных задач, так и в перспективе. Отмечая роль и значимость социального капитала Дж. Коулмен заметил, что социальный капитал облегчает действия акторов внутри социальной структуры и способствует достижению определенных целей [5]. Таким образом, социальная сеть взаимодействий (межличностное общение как в формальной, так и неформальной форме) как элемент социального капитала обладает достаточно важным и серьезным потенциалом в ситуации совместной деятельности.

На каждом из этапов совместной деятельности в организации важно понимание развития социальных связей между работниками, их позитивных оценок и удовлетворенности отношениями. Интеграция знания как основа создания интеллектуальных услуг приводит к интеграции социальной. Социальная интеграция представляет собой состояние и процесс объединения в единое целое на основе взаимозависимости и взаимодополняемости, в том числе как процесс гармонизации отношений между различными социальными группами. С. С. Фролов отмечает высокую роль руководителя организации в этом процессе — создание условий для взаимодействия для достижения общих организационных целей, формирования единства группового сознания [12]. Таким образом, социальная интеграция приводит к эффективной интеграции знаний.

Рассматривая этапы процесса интеграции знаний (рис. 2) нами замечено, что каждый из них значим, но именно на этапе «Преобразование знаний» происходит то, что максимально определяет значимость социального капитала при производстве интеллектуального продукта — трансформация индивидуального знания в коллективное в процессе межличностного общения. И если на этом и последующих этапах не происходит только «механического исполнения ролевых требований» [12], присутствует достаточная вовлеченность на этапе «Обмен и сохранения знаний» и члены организации координируют свои усилия на достижение общей цели, то процесс преобразования в готовый интеллектуальный продукт (услугу) можно отнести к завершенному эффективному процессу.

Подводя итоги вышесказанному, можно сделать следующие выводы.

1. В действительности система разработки и предоставления интеллектуальных услуг гораздо сложнее, чем может показаться на первый взгляд. Помимо осязаемых элементов, контактного персо-

нала, потребителя услуги, она включает в себя множество других элементов. Необходимо четко представлять ожидаемые результаты, типы и формы взаимодействий, так как процесс разработки и предоставления интеллектуальных услуг не может быть всегда одинаковым.

2. Главной ценностью и центральным звеном в организации разрабатывающей и предоставляющей интеллектуальные услуги являются человеческие ресурсы. Именно они закладывают основу доверительных отношений в организации и во внешней среде.

3. Социальный капитал способствует достижению наиболее высокой стадии интеграции знания при создании и предоставлении интеллектуальных услуг различных категорий.

4. Роль социального капитала в разработке и предоставлении интеллектуальных услуг выражается в значимости социальных отношений.

5. Социальные отношения (межличностное общение) должны присутствовать на всех этапах интеграции знаний, что в долгосрочной перспективе приведет не только к результативному, но и эффективному предоставлению интеллектуальной услуги.

6. Социальные отношения — это добавочная стоимость к производимым и предоставляемым интеллектуальным услугам, формирующие основу доверительного долгосрочного сотрудничества.

Литература

1. Windrum P., Tomlinson M. Knowledge-Intensive Services and International Competitiveness: A Four Country Comparison // *Technology Analysis and Strategic Management*. 1999. № 3. Pp. 391-408.

2. Бурдые П. Формы капитала // *Экономическая социология*. 2002. № 3. С. 60-74.

3. Гужавина Т. А. Социальный капитал региона как фактор модернизации // *Проблемы развития территории*. 2016. № 1. С. 130-142.

4. Захарова Е. Н., Тамов А. А., Земцова А. В. Сущностные особенности «Экономики знаний» и их проявление в секторе интеллектуальных услуг // *Вестник Адыгейского государственного университета*. Сер. 5: Экономика. 2017. № 1. С. 91-98.

5. Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // *Общественные науки и современность*. 2001. № 3. С. 122-139.

6. Кропачева Д. С. Доверие как один из основных компонентов социального капитала в формировании трудовых отношений // *СГН*. 2019. № 1. С. 426-433.

7. Мачеринскене И. М., Минкуте-Генриксон Р. В., Симанавичене Ж. Й. Социальный капитал организации: методология исследования // Экономика образования. 2009. № 2-1. С. 28-38.

8. Пиримова В. Р. Инфраструктура развития сектора интеллектуальных услуг // Вестник РЭА им. Г. В. Плеханова. 2018. № 1. С. 174-179.

9. Садофьев А. А., Юрханян К. А. Интеллектуальные услуги как инструмент воспроизводства человеческого капитала в условиях «Экономики знаний» // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 5: Экономика. 2016. № 4. С. 43-49.

10. Сафина Д. М. Доверие в организации // Ученые записки Казанского университета. Сер.: Гуманитарные науки. 2005. № 3. С. 196-203.

11. Селюто С. И. Особенности рынка деловых интеллектуальных услуг в странах ЕС: дис. ... канд. экон. наук : 08.00.14 / С. И. Селюто. М., 2015. 184 с.

12. Фролов С. С. Социальная интеграция системных компонентов организации как одна из целей управленческой деятельности // Вестник ГУУ. 2016. № 3. С. 259-264.

13. Четверикова Н. А., Колмыкова М. А. Теоретико-методологические основы исследования социального капитала как социально-экономической категории // Вестник Самарского муниципального института управления. 2020. № 4. С. 90-98.

14. Шапошников В. А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга // Практический маркетинг. 2010. № 5. С. 4-12.

15. Шитухина Н. С. Информационно-аналитические услуги как элемент системы интеллектуальных услуг «общества знаний» // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 5: Экономика. 2018. № 4. С. 187-193.

Статья поступила в редакцию 27.05.22 г.

*Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*