

Обеспечение нормальной конкурентной среды является необходимой составляющей рынка и служит условием соблюдения интересов потребителей, увеличения количества и повышения качества предоставляемых банковских услуг. Поскольку качественный сервис – это эффективный инструмент продаж, именно он обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество. Зачастую это единственное конкурентное преимущество, которое есть у банка, функционирующего в отрасли, где множество иных банковских учреждений предлагают, по сути, одинаковые продукты или услуги. При формировании системы управления качеством на рынке банковских услуг необходимо учитывать, что интересы потребителей приоритетны над интересами создателей услуг – продавцов.

Список использованных источников

1. Аванесов, Г. А. Банковский менеджмент: учебник / Г. А. Аванесов; под ред. Е. Ф. Жукова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2012. – 319 с.
2. Аброкова, Л. С. Методы управления качеством банковских (продуктов) услуг / Л. С. Аброкова // Научный альманах. – Тамбов, 2015. – №11-1(13). – С. 23–26.
3. Аброкова, Л. С. Средства управления качеством банковских услуг / Л. С. Аброкова // Научный альманах. – Тамбов, 2015. – №11-1(13). – С. 26–29.
4. Кириллов, П. К. Основы менеджмента банковских услуг: монография / П. К. Кириллов. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 158 с.
5. Корсунова, Н. Н. Методика оценки качества банковских кредитных услуг на основе модели SERVQUAL / Н. Н. Корсунова // Новые направления научной мысли: материалы Международной научно-практической конференции, 13 декабря 2018 года / Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Институт магистратуры. – Ростов-на-Дону, 2018. – С. 129–131.

2.2 Менеджмент

УДК 331.08

BIG DATA ANALYTICS (АНАЛИТИКА БОЛЬШИХ ДАННЫХ) КАК ОДНО ИЗ СОВРЕМЕННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Ванкевич Е.В., д.э.н., проф., Горовой С.О., студ.

*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В статье отражены актуальные вопросы использования больших данных в системе управления человеческими ресурсами на уровне организаций Республики Беларусь. Рассматривается возможность применения больших данных при реализации функций специалиста отдела кадров. Обосновывается необходимость развития аналитики больших данных в условиях цифровой трансформации экономики.

Ключевые слова: цифровая трансформация, большие данные, аналитика, управление человеческими ресурсами, организация.

В современном мире развитие человеческих ресурсов неуклонно связано с процессами повсеместной цифровизации и компьютеризации. В этой связи существенно изменяется характер трудовой деятельности, который связан с повышением квалификации работников, их постоянным обучением и становлением творческого потенциала. Развитие рынка труда на основе цифровых технологий приводит к модернизации трудовых отношений: в общении между работодателями и исполнителями наблюдается активное использование информационно-коммуникационных технологий и формирование новых норм поведения [1]. Исследование организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) 2016 года показало, что компьютеризация непосредственно коррелирует с потерей рабочих мест и по

его оценкам лишь 9 % рабочих мест подвержены высокому риску автоматизации, но при этом значительная доля (50–70 %) задач, выполняемых человеком, может быть автоматизирована [2]. Согласно исследованию Ecorys UK Ltd, проведённому по заказу британского правительства, уже в 2022 г. примерно 22 % новых рабочих мест в глобальной экономике будет создано благодаря «цифровым» профессиям» [3]. Спрос на специалистов в области цифровых технологий в Евросоюзе в последние 10 лет демонстрирует ежегодный четырёхпроцентный рост, и, по оценкам Европейской комиссии, к концу 2020 года дефицит таких кадров будет составлять 756 000 человек. Еврокомиссия также подчёркивает, что 90 % профессий сегодня требуют некоторого уровня цифровых навыков, при том, что почти половина (44 %) европейских работников обладают лишь слабыми цифровыми навыками базового уровня, а у 22 % из них такие навыки отсутствуют вовсе [3], более того, 73 % опрошенных компаний уже сегодня испытывают серьёзные проблемы при поиске таких специалистов [1]. Вместе с тем возрастает спрос на методы анализа больших данных, а также квалифицированных специалистов в данной области. Понятие «большие данные» (англ. big data) появилось сравнительно недавно, однако само явление, которое оно описывает, появилось гораздо раньше. В широком смысле о них говорят как о социально-экономическом феномене, который связан с появлением технологических возможностей анализировать огромные массивы данных [4]. В более узком смысле понятие «большие данные» можно трактовать как условное обозначение структурированных и неструктурированных данных огромных объёмов и значительного многообразия, которые могут быть эффективно обработаны горизонтально масштабируемыми программными инструментами. Впервые подобные инструменты появились в конце 2000-х годов в качестве альтернативных традиционным системам управления базами данных и решениям класса Business Intelligence [4], с целью получения воспринимаемых человеком результатов для последующего их анализа.

В качестве определяющих характеристик для больших данных традиционно выделяют «пять V»: объём (англ. volume, в смысле величины физического объёма), скорость (англ. velocity, в смыслах как скорости прироста, так и необходимости высокоскоростной обработки и получения результатов), многообразие (англ. variety, в смысле возможности одновременной обработки различных типов данных), достоверность (англ. veracity, в смысле насколько точным или верным может быть набор данных), ценность (англ. value, то есть данные должны представлять ценность для определенной сферы) [5]. Аналитику больших данных (англ. big data analytics) можно определить, как область знаний, связанную с использованием методов и инструментов программного обеспечения для выявления взаимосвязей в значительных объёмах информации между экономическими процессами с целью формулирования выводов и дальнейшей разработки прогнозов. По данным опроса IBM Institute за 2015 год [6], в бизнес-компаниях аналитику больших данных используют по 3 основным направлениям: клиентский сервис, операционная эффективность и риск-менеджмент. Вместе с тем в последние несколько лет термин Big Data стал употребляться применительно к аналитике в области управления человеческими ресурсами (УЧР). Первыми использовать большие данные в данной области стали управленцы компании Google: в оценке персонала они полагаются только на факты и аналитику, а также в компании создан специальный отдел – People Analytics. Мировой эксперт по аналитике Бернард Марр выделяет 9 ключевых областей анализа больших данных в УЧР [7]: 1) аналитика ключевых навыков сотрудников; 2) аналитика привлечения и управления развитием талантов, формирование корпоративной модели компетенций; 3) аналитика загруженности работников; 4) аналитика текучести кадров, прогнозирование потребности в персонале; 5) аналитика корпоративной культуры; 6) аналитика каналов привлечения персонала; 7) аналитика руководства; 8) аналитика индивидуальной результативности сотрудников, чтобы поощрять каждого работника в зависимости от его вклада, а также определить зависимость между показателями деятельности специалиста и результатами оценки его навыков и компетенций; 9) аналитика группового взаимодействия и взаимовлияния. Согласно зарубежной практике службы по УЧР проходят 4 стадии по работе с большими данными: использование внутренней информации – создание и использование внутренних стандартов – применение глубокой аналитики – прогнозирование [7]. На данном этапе развития большие данные в области УЧР в основном применяются в таких направлениях, как управление талантами и рекрутинг, которые в зарубежной практике реализуются через специализированные сайты по поиску работы, например, такие как

CareerBuilder, Monster, LinkedIn и др. [7].

Необходимость внедрения функций по анализу больших данных в организациях Республики Беларусь в области УЧР обусловлена: необходимостью внедрения новых технологий кадровой работы в организациях, требующей новой аналитики; недостаточным вкладом функции УЧР в реализацию стратегии развития организации и неочевидностью связи между финансовыми результатами деятельности организации и ее УЧР-практикой; ограниченным кругом трудовых функций специалистов по управлению персоналом, что в результате сказывается на подборе квалифицированных кадров и конкурентоспособности организации. В этой связи возникает необходимость в подготовке квалифицированных специалистов по УЧР в республиканском масштабе, более того, функции по анализу больших данных должны быть четко сформулированы и прописаны в профессиональном стандарте специалиста по УЧР в разрезе конкретных трудовых обязанностей. Как следствие, применяемые методики, учебные форматы, образовательные программы, подходы к взаимодействию с потенциальными работодателями требуют адаптации к новым потребностям цифровой экономики [1]. Эту задачу следует рассматривать как приоритетную, поскольку наличие достаточного количества высококвалифицированных кадров является одним из условий успеха внедрения в Республике Беларусь новых цифровых технологий [1]. Помимо модернизации системы подготовки кадров, важно также обеспечивать возможность их самореализации в Беларуси [1]. Для расширения кадрового потенциала в области применения больших данных в УЧР Беларусь по примеру других стран может разработать программу привлечения специалистов из-за рубежа, что может помочь в относительно короткие сроки ликвидировать дефицит квалифицированных кадров. Основой для реализации вышеизложенных задач выступает интеграция интересов бизнеса, государства и учебных заведений.

Применение технологий кадровой работы с использованием аналитики больших данных в отечественных организациях позволит: облегчить работу специалистов по УЧР по поиску кадров; составить профессиональные профили сотрудников и сделать целевой политикой мотивации; расширить возможности аналитики в области УЧР и, соответственно, круг трудовых функций специалистов по УЧР, что в конечном итоге повысит эффективность деятельности организации. Вместе с тем факторами, сдерживающими развитие аналитики больших данных в республике, являются: недостаток специалистов, одновременно владеющих как знаниями в области современных технологий управления человеческими ресурсами, так и знаниями в области обработки больших данных; неготовность руководства организаций воспринимать результаты аналитики больших данных при принятии решений и инвестировать средства в формировании подразделения по аналитике больших данных в организации; необходимость систематизации и классификации данных, так как в современных условиях в организациях генерируется множество не связанных между собой систем хранения и анализа данных.

Зарубежная практика применения технологий больших данных в УЧР свидетельствует о том, что машинные алгоритмы и большие данные – это полезный и эффективный инструмент для современного специалиста. Например, крупнейшая компания IBM на базе технологий больших данных и машинного обучения может прогнозировать увольнение работников по собственному желанию с точностью до 95 % и своевременно принимать меры по их удержанию, это сэкономило компании около 300 миллионов долларов на удержание работников [6]. Также в компании большие данные помогают сотрудникам определить, какие навыки им необходимо развить. По каждому работнику в режиме реального времени ведётся непрерывный сбор данных о выполненных им задачах, пройденных образовательных курсах и полученных оценках, далее модель делает выводы относительно предпочтительного развития определенных компетенций, а специалист по УЧР формирует для сотрудника подходящую программу повышения квалификации. В 2018 году подобная технология помогла 27 % сотрудников IBM получить новую работу или повышение по службе [6]. Таким образом, новые условия конкуренции диктуют организациям необходимость по-другому относиться к работе с человеческими ресурсами. Человеческий капитал, особенно специалисты с навыками в области анализа больших данных, становится не только преимуществом специалиста по УЧР в кадровой работе, но и ключевым ресурсом организации в повышении её конкурентоспособности.

Список использованных источников

1. Головенчик, Г. Г. Трансформация рынка труда в цифровой экономике / Г. Г.

- Головенчик // Цифровая трансформация. – 2018. – № 4 (5). – С. 27–43.
2. Inception Report for the Global Commission on the Future of Work. 2017 // International Labour Organization. – Режим доступа: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_591502.pdf. – Дата доступа: 05.05.2020.
 3. Брольпито, А. Цифровые навыки и компетенция, цифровое и онлайн обучение / А. Брольпито, старший специалист по цифровым навыкам и обучению // Европейский фонд образования. – Турин, 2019. – 84 с.
 4. Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sbmt.bsu.by/>. – Дата доступа: 06.05.2020.
 5. Меццанцаника, М. Большие данные в контексте аналитики рынка труда: ознакомительное пособие / М. Меццанцаника, Ф. Меркорио // Европейский фонд образования. – Милан, 2019. – 67 с.
 6. Международный институт управления бизнесом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ibm-institute.com/>. – Дата доступа: 07.05.2020.
 7. Бизнес школа ИПМ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ipm.by/>. – Дата доступа: 08.05.2020.

УДК 677.023.77

РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ: СУЩНОСТЬ, ОЦЕНКА, НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ

Ванкевич Е.В., д.э.н., проф., Аввакумова Е.А., студ.

*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В статье раскрыта сущность рентабельности персонала. Рассмотрены существующие методы расчета рентабельности персонала. Обоснована необходимость комбинирования различных методов расчета рентабельности персонала, что в совокупности позволяет получить более точные результаты.

Ключевые слова: рентабельность персонала, валовая добавленная стоимость, прибыль от реализации, затраты на персонал.

Рентабельность персонала – показатель экономической эффективности, определяющийся соотношением экономического результата деятельности организации к затратам, связанным с использованием ресурсов труда, или к численности работников организации.

В качестве основных преимуществ показателя рентабельности персонала является возможность оценить эффективность труда всех категорий персонала, включая управленческий персонал, и определить вклад каждой категории работников в прибыль организации [1, с. 134, 2, с. 190–191]. Тем не менее для показателя рентабельность персонала присущи и недостатки, главным из которых является обилие методических подходов к расчету, что создает трудности в оценке и сопоставлении результатов расчетов. Анализ экономической литературы позволил выделить три основных подхода к расчету рентабельности персонала:

1) затратный – отношение, которое показывает отдачу средств, инвестированных в человеческий капитал. Проблемным вопросом в данном подходе является выбор методики расчета затрат работодателя на содержание работников предприятия;

2) ресурсный – отношение, отражающее, сколько денежных единиц приходится на 1 работника промышленно-производственного персонала. Недостатком данного подхода является неочевидность экономической интерпретации – числитель и знаменатель имеют разные единицы измерения;

3) доходный – отношение, основанное на оценке кадрового потенциала по степени участия совокупного работника в доходах организации.

Для точной оценки, при анализе рентабельности персонала в организации, необходимо комбинировать данные методики расчета.

Не менее важным является выбор показателя прибыли. В числителе при расчете рентабельности персонала могут быть использованы различные показатели прибыли