

Мещерякова Елена Валентиновна

Республика Беларусь, Минск

Белорусский государственный технологический университет

кандидат экономических наук, доцент

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Аннотация:

В статье рассматриваются уровни воздействия цифровой экономики на управление персоналом в организации и на возрастание роли социальной экосреды.

Ключевые слова:

Цифровая среда, искусственный интеллект, цифровые платформы, деловое взаимодействие, персонал.

Meshcheryakova Elena V.

Republic of Belarus, Minsk

Belarusian State Technological University,

Ph.D of Economics, Associate Professor

BUSINESS COMMUNICATIONS IN THE DIGITAL ECONOMY

Abstract:

The article examines the levels of impact of the digital economy on personnel management in an organization and on the growing role of the social eco-environment.

Keywords:

Digital environment, artificial intelligence, digital platforms, business interaction, personnel.

В 1990–2015 гг. основные направления работы с персоналом организации в менеджменте были направлены на развитие персонала (в т.ч. самообучающаяся организация»), формирование мотивирующей корпоративной культуры, психологизацию управления. Особое значение приобретает наличие общего интеллекта (IQ), эмоционального интеллекта (EI), творческого интеллекта (CI) у сотрудников и в первую очередь у руководителя.

С 2010 гг. стали говорить о CI (творческий, креативный интеллект). Речь идет не о статичных знаниях и навыках, которые дает получение высшего образования, а о способности трансформировать свои навыки и генерировать новые.

Но это не только креативные идеи, помогающие решать проблему, но и возможность, и способность организовывать решение проблемы в меняющейся

ситуации со всеми стейкхолдерами, как online, так и offline. А для этого нужен

Прямого взаимодействия менеджеров все меньше и меньше, при этом любые личные контакты становятся все более значимыми. Востребовано владение разнообразными знаниями, навыками, опытом на стыке различных профессий и областей знаний. Две тенденции можно увидеть в HR-сфере в мировой экономике: усиление значимости коммуникативных компетенций и все более разворачивающаяся информатизация.

Управление персоналом, являясь приоритетной сферой деятельности (люди – основной капитал компании), все более переходит к связи своих технологий с электронной составляющей, вплоть до искусственного интеллекта. И это кардинально меняет весь бизнес в целом и HR-менеджмент в частности.

В рассматриваемой сфере можно выделить три уровня. На первом уровне, поверхностном, растет использование информационных технологий с целью повышения производительности труда. Информационные технологии позволяют активно реагировать на изменения внешней среды, структурировать все бизнес-процессы с учетом особенностей управления людьми в контексте региональных процессов в экономике.

Первый уровень – это ответ на вопрос – «Как?». Это – видимые, внешние факторы и процессы, наблюдаемые способы коммуникации и фиксированные технологии управления, которые отслеживаются и оптимизируются. Здесь важно постоянно реализовывать высокие требования к цифровым технологиям и учитывать возможный ущерб от сбоя интегрированных цифровых систем, поскольку он является более значимым по сравнению с текущими ошибками в принятых моделях управления. Для снижения информационных рисков внешний цифровой контур замыкают на «ручное управление».

На втором уровне можно рассматривать новую экономическую модель функционирования бизнеса, его стратегическое видение. Здесь цифровые технологии меняют всю структуру бизнеса, вопрос «Почему?».

HR-менеджмент идет по пути не просто роста производительности, по пути рационализации процесса, а качественно иного ведения бизнеса.

Третий, «глубинный», уровень включает в себя «фундаментальные», основополагающие положения, которые трудно осознать членам общества без основательного сосредоточения. Вопрос «Зачем?». Это отношение, как – к бытию в целом, восприятию времени и пространства, общему отношению к человеку и работе, к основным ценностям общества, захватывающее как профессиональную жизнь, так и частную жизнь людей. И здесь без глубинной

трансформации не обойтись – иначе само существование общества, цивилизации останется под вопросом.

Базисные ценности всегда наиболее устойчивы и остаются неизменными в течение длительного времени, обеспечивая стабильность развития, но именно они являются образцами, выстраивающими поведение людей, это философия бизнеса.

Ценности понимаются как свойства определенных объектов, процессов и явлений, которые обладают эмоциональной привлекательностью для большинства членов общества, они являются моделями, на которых строится поведение людей. Философия бизнеса меняется – поколение, которое выросло и приходит к управлению, ориентируется в цифровом пространстве лучше, чем в обычных бизнес-моделях. Именно они будут определять всю философию жизни на планете в ближайшем будущем, включая цели, виды деятельности и формы бизнеса.

На каждом уровне изменения связаны со спросом на определенные профессии. Речь идет о пространственно-временных параметрах, а не только о структурах занятости на глобальном уровне.

Первый слой – автоматизированные системы управления персоналом. Это самый простой и понятный слой, который не везде есть, но все понимают, что без этого обходиться с каждым годом все тяжелее.

Информационные технологии, связанные с персоналом, можно разделить на следующие группы:

- интернет-технологии, к которым относятся – программное обеспечение, веб-сайты, электронная почта, программы обмена информацией;

- технико-аппаратное обеспечение – все части компьютера, теле-, видеосвязь;

- специализированное программное обеспечение – ERP-системы, используемые в системе управления персоналом, информационно-правовые системы, отдельные специальные программы.

Итак, первый уровень: обработка, анализ и прогнозирование больших массивов данных; получение и обработка данных в режиме реального времени; повышение скорости принятия решений; способность принимать решения «в одно касание»; работа с конкретными стейкхолдерами; интерактивность внутренней и внешней среды; высокая скорость реагирования за счет устранения промежуточных этапов, сетевая форма деловых отношений; внедрение методов управления персоналом в цифровую среду, что приводит к их полной трансформации при персонализации воздействий.

Информационные технологии меняют все формы работы с персоналом – от планирования человеческих ресурсов, HR-маркетинга и HR-брендинга до

коммуникаций с внутренними и внешними заинтересованными сторонами. Это управление талантами, инновации и HiPo, а также, в целом, кадровая аналитика и эффективность управления персоналом.

В результате использования цифровых технологий увеличивается производительность труда сотрудников и растет эффективность системы управления персоналом, что в целом приводит к повышению конкурентоспособности организаций и более стабильному положению на рынке.

Таким образом, цифровизация бизнеса привела к формированию нового сегмента компаний, которые разрабатывают продукты и предоставляют услуги в области управления человеческими ресурсами с использованием цифровых технологий.

На рынке появляется большое количество HR-продуктов и решений, ориентированных на мобильные приложения, облачные сервисы и искусственный интеллект. Именно эти изменения определяют второй уровень HR-Digital. Этот следующий уровень не так распространен, но за ним будущее – искусственный интеллект и управление персоналом.

Искусственный интеллект уже сейчас может использоваться не только для найма, но и при сопровождении кандидата до устройства на работу, адаптации персонала, обучении, оценке и даже при формировании и организации работы проектных команд. Снимается субъективность, при использовании искусственного интеллекта нет места «интуиции».

Риски – систематизация и хранение, необходимость настройки и адаптации чат-ботов под определенную организацию, ее проблемы, культуру, специфику менеджмента.

Появляются новые структуры, обеспечивающие организацию внешней среды, формируются кластеры, которые могут функционировать на единой цифровой платформе. Искусственный интеллект (ИИ), виртуальная реальность формируют новые формы производственных и экономических отношений.

Целью управления персоналом в условиях цифровой трансформации является возможность автоматического преобразования массивов накопленных данных в управленческие решения. Цифровые платформы позволяют алгоритмизировать взаимодействие сколь угодно значительного числа хозяйствующих субъектов, создавать новые правила ведения бизнеса, новые профессии, конкурируя друг с другом.

При сетевой форме ведения бизнеса наблюдается необходимость адаптации всех участников бизнес-процессов друг к другу, что облегчает и делает более эффективным последующее взаимодействие, а также предотвращает проникновение в формирующуюся систему взаимоотношений

других компаний. Выстраивание новых отношений является долгим, дорогостоящим и не всегда эффективным. Выпячивание интересов отдельного субъекта сетевого взаимодействия может привести к разрушению сетевого образования. Поэтому координация мотиваций на различных уровнях сетевого образования становится основой для сложного взаимодействия всей структуры. Сами отношения рассматриваются как ресурс, а их наличие, соответственно, как конкурентное преимущество.

Способность выстраивать взаимодействие в бизнес-сети является важнейшим стратегическим ресурсом. Есть три варианта: строить эффективные отношения самим, принимать те формы отношений, которые выстроили другие, или уйти из бизнеса.

Большое внимание при современных формах ведения бизнеса уделяется укреплению доверия. Недостаток доверия, как считается, столь же губителен для компании, как и недостаток финансов. Лимит доверия помогает преодолевать кризисы, которые случаются достаточно часто во время функционирования организации. Если этот лимит невысок, то любой кризис приведет к банкротству.

При отсутствии доверия невозможно создать творческую среду, в которой работают инициативные работники, и невозможно создать сетевую компанию с множеством структурных единиц. Для этого требуется, чтобы руководящая команда постоянно осознавала: что создает обстановку доверия как внутри компании, так и в процессе взаимодействия между ними и что ее разрушает и приводит к исчезновению из конкурентной среды.

Доверие благоприятствует межличностному сотрудничеству, а, следовательно, оказывает положительное влияние на экономические результаты, особенно связанные с инвестиционными решениями. Доверие определяет честное поведение между контрагентами, что снижает транзакционные издержки.

Способность работать в виртуальной команде, временной или долгосрочной, создавая работу высокого уровня сложности, в постоянно меняющейся среде, необходимость обрабатывать большой объем информации, на стыке технологий, экономики, с учетом потребностей общества и этики – таковы потребности в профессиональных навыках будущего.

Речь идет о ключевых компетенциях сетевой структуры, работающей на цифровой платформе, позволяющей координировать и интегрировать различные ресурсы всех заинтересованных сторон, которые должны соответствовать друг другу, что повышает конкурентоспособность цифровой платформы и, соответственно, национальной экономики.

Вышеперечисленные процессы предопределяют формирование следующего уровня кадровых процессов – третьего.

Третий уровень – взаимодействие участников экосистемы будет осуществляться на принципах нейрокоммуникаций. И здесь мы подходим к главному вопросу: бытие определяет сознание или сознание определяет бытие?

Бытие определяет сознание, которое строит формы бытия. Персонал – как участники изменений, как их основная часть. Образование направлено на формирование Личности, способной организовывать информационные потоки для достижения определенных личных и социальных целей. Есть выбор: сосредоточиться на Человеке, Личности или экономической эффективности, ведущей к победе искусственного интеллекта, и футуристические видения писателей-фантастов прошлого станут будущим. Более оптимистичный прогноз, тем не менее, говорит о выборе будущей бизнес-модели, основанной на этическом принципе экономических отношений по отношению ко всей экосистеме.

Таким образом, все более востребованы коммуникативные навыки и творческие способности каждого человека, его возможности к адаптации, к выстраиванию взаимоотношений в любой сетевой структуре.