

УДК 331.101.6:331.5:004

N. Morozova

The Institute of Economics of the NASB (Minsk)

INCREASING PRODUCTIVITY AND LABOR EFFICIENCY IN THE SERVICE SECTOR IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION DEVELOPMENT

The subject of the analysis is labor productivity in the service sector. The purpose of the study is to develop theoretical and methodological approaches to ensuring efficiency and productivity in the service sector, taking into account the development of digital technologies. Research objectives: to substantiate the criteria for labor productivity growth, taking into account the specifics of employment in the service sector; to identify key performance indicators of service sector personnel; to characterize the factors accelerators and multipliers that affect changes in labor productivity. The methodological basis of the study was the results of scientific research by domestic and foreign scientists in the field of labor productivity management. General scientific and private methods of cognition were used in the research process. Results: the growth of labor productivity in the service sector is justified due to the harmonization of supply and demand; methods of using intellectual resources through digital technologies to increase labor efficiency are highlighted.

Keywords: labor productivity; labor efficiency; digitalization; labor market; service sector; factors; competencies and skills.

Н. Н. Морозова

*кандидат экономических наук, доцент
ГНУ «Институт экономики НАН Беларуси» (Минск)*

ПОВЫШЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА В СФЕРЕ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Предметом анализа выступает производительность труда в сфере услуг. Цель исследования заключается в развитии теоретико-методологических подходов к обеспечению эффективности и производительности труда в сфере услуг с учетом развития цифровых технологий. Задачи исследования: обосновать критерии роста производительности труда с учетом специфики занятости в сфере услуг; выявить ключевые показатели деятельности персонала сферы услуг; охарактеризовать факторы акселераторы и мультипликаторы, влияющие на изменение производительности труда. Методологическую основу исследования составили результаты научных исследований отечественных и зарубежных ученых в области управления производительностью труда. В процессе исследования применялись общенаучные и частные методы познания. Результаты: обоснован рост производительности труда в сфере услуг за счет согласования спроса и предложения; выделены методы использования интеллектуальных ресурсов посредством цифровых технологий для повышения эффективности труда.

Ключевые слова: производительность труда; эффективность труда; цифровизация; рынок труда; сфера услуг; факторы; компетенции и навыки.

Согласно Программе социально-экономического развития Республики Беларусь на 2021–2025 гг. повышение производительности труда (далее – ПТ)

выступает одним из путей обеспечения качественного развития экономики. ПТ всегда являлась ключевым фактором, а в настоящее время это обусловлено преодолением отставания на геополитическом пространстве, недостаточными темпами модернизации и в противовес этому – развитием цифровых технологий и востребованностью кадров с компетентностными характеристиками, отвечающими реалиям неиндустриального этапа современной экономики. Методологической основой теории управления ПТ явились работы представителей классической школы политэкономии – А. Смита, Д. Рикардо, К. Маркса. Теория ПТ вытекает из теории производственных факторов Ж.-Б. Сея, когда труд, земля и капитал являются источниками создания ценности и каждый фактор сам по себе производителен. С этих позиций ПТ рассматривается, как результативность производственного процесса, выраженная суммарной производительностью всех факторов, участвующих в создании блага, при этом вклад каждого фактора в создание ценности неравнозначен. В дальнейшем ПТ получила развитие в трудах сторонников технократического подхода Ф. Тейлора и Г. Эмерсона, социотехнического подхода – У. Оучи и М. Фоллетт, поведенческого подхода – Ф. Герцберга и Б. Моснер, неоклассиков – М. Мескона, М. Портера, Р. Солоу. В конце XX в. рекомендации по повышению ПТ в народном хозяйстве нашли свое отражение в работах Л. И. Абалкина, Н. А. Волгина, Р. И. Капелюшников, Ю. Г. Одегова. К современным исследователям по управлению ПТ можно отнести Г. Г. Балабанову, С. И. Воронина, Н. А. Восколович, С. А. Григоренко. Среди белорусских ученых – Т. Н. Долинину (вопросы взаимосвязи производительности труда и формирования фонда заработной платы), И. В. Зенькову (развитие занятости населения в системе устойчивого развития национальной экономической системы), Е. В. Ванкевич (рынок труда и эффективная занятость) и др.

В экономических исследованиях ПТ относится к группе показателей эффективности деятельности организаций по использованию трудового ресурса. С этой точки зрения отраслевую ПТ в сфере услуг (далее – СУ) отражает уровень эффективности использования человеческого капитала, задействованного в сервисных отраслях. Актуальность исследования по увеличению ПТ в СУ обусловлена следующим:

- сложностью, а порой и невозможностью измерения объема услуг по видам экономической деятельности в силу отсутствия осязаемого результата;
- высокой степенью вовлечения потребителя в процесс обслуживания, значительной трудоемкостью, что затрудняет автоматизацию;
- соотношением объема и качества услуг, поскольку в социальной сфере увеличение производительности труда (нагрузка клиентов/потребителей на врачей, педагогов, социальных работников и т. п.) может вести к снижению качества, а следовательно, снижению эффективности предоставляемой услуги;
- ранжированием деятельности различных видов услуг по степени контакта с потребителем (например, в медицинских и образовательных услугах степень вовлечения клиентов очень высока, а при оказании почтовых, коммунальных, телекоммуникационных услуг она значительно ниже);
- конвейерностью в обслуживании при автоматизации ручного труда (например, автоматическая мойка машин, использование торговых автоматов, банкоматов) и использовании систем, позволяющих сократить численность обслуживающего персонала (супермаркеты, точки быстрого обслуживания);

– трансформацией труда в эпоху расширяющегося влияния цифровых технологий, их стремительно растущим потенциалом и быстро снижающимися издержками, что открывает возможности для новых форм организации труда и занятости, повышения качества оказываемых услуг.

Показатель ПТ не отражает всего спектра продуктивности и результативности труда, не в полной мере учитывает качество труда. Более широким по содержанию является понятие «эффективность труда», выражая степень результативности при наименьших трудовых затратах, учитывая количественные и качественные показатели. Эффективность труда характеризует баланс социальной и экономической эффективности через призму трудовых отношений на основе принципа экономного расходования рабочей силы. Производительность в широком понимании – это умственная склонность человека к постоянному поиску возможности усовершенствования того, что уже существует и функционирует. Обращаясь к генезису данного понятия отметим, что А. Смит определял труд как производительный только тогда, когда этот труд помогает увеличить общественный уровень богатства – совокупности вещественных, материальных благ [1, с. 6]. Под ПТ мы понимаем показатель, характеризующий его результативность, плодотворность, продуктивность деятельности людей, отдачу каждой единицы используемого ресурса труда. Российские экономисты рассматривают проблему роста производительности труда с позиций трех подходов, выделяют дефиниции: категориальный, измерительный и факторный (табл).

Таблица – Основные подходы к трактовке дефиниции «производительность труда»

Подход	Критерий	Обобщенная трактовка
Категориальный	Степень самостоятельности категории	1. Оценка результативности «живого труда». Производительность труда – самостоятельная категория, характеризующая результативность деятельности работника (посредством выработки, трудоемкости)
		2. Оценка результативности «совокупного труда». Производительность труда одно из слагаемых результативности совокупного труда, представленного живым и овеществленным трудом
Измерительный	Единица оценки результата трудовой деятельности	1. Показатель, характеризующий результат трудовой деятельности в натуральном выражении
		2. Показатель, характеризующий результат трудовой деятельности в стоимостном выражении
Факторный	Степень результативности	1. Однофакторный подход. К изменению производительности приводят только факторы «живого труда». Производительность труда трактуется как способность работников произвести определенное количество продукции в единицу времени
		2. Многофакторный подход. Производительность рассматривается как показатель экономической эффективности использования всех затраченных ресурсов.

Примечание – Источник: [2, с. 27].

В современных условиях акцент сместился в сторону инновационного и информационного факторов, и категория «производительность труда» трактуется как социально-экономическая, включающая инновационную составляющую. При оценке эффективности труда персонала формируется определенный набор взаимосвязанных и сбалансированных показателей (знания, навыки, опыт, личностные особенности персонала), который необходим для того, чтобы отразить суть работы и требуемые на выходе результаты. Сфера услуг обладает своей спецификой при оценке показателей эффективности труда: в торговле важным является показатель качества обслуживания, в банковской сфере услуг – сумма денежных вкладов, в образовательной сфере – качество знаний учащихся, студентов, в то время как в сфере производства таким показателем будет качество и количество произведенного товара. В ходе теоретического анализа нами выявлены ключевые показатели, характеризующие результаты деятельности персонала сферы услуг (рис. 1).

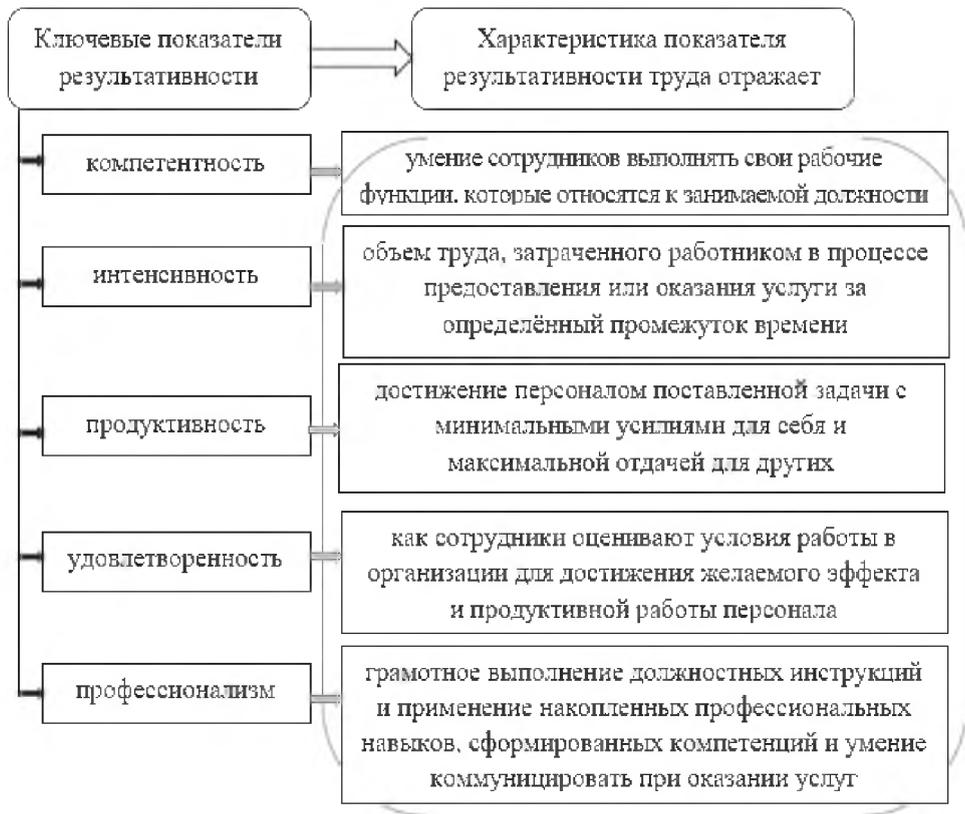


Рисунок 1. Показатели, характеризующие результаты деятельности персонала

Источник: собственная разработка.

Для оценки эффективности труда требуется большое количество показателей (количество визитов страховым агентом, объем предоставленных платных и бесплатных услуг). Факторы, влияющие на ПТ, могут ее повышать

(факторы-акселераторы) либо снижать (факторы-мультипликаторы, имеющие двунаправленное действие) (рис. 2).

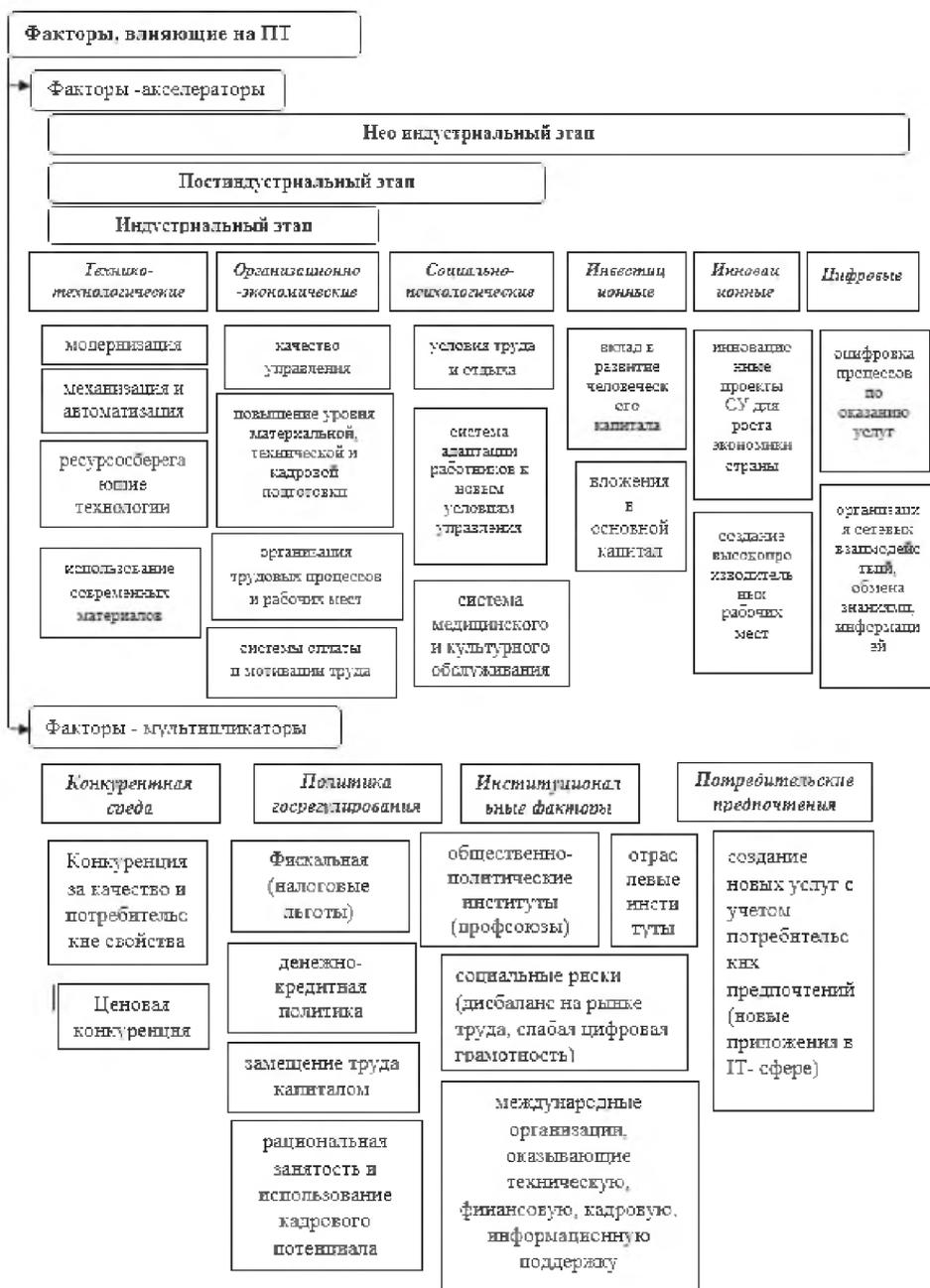


Рисунок 2. Факторы акселераторы и мультипликаторы. Источник: составлено на основе теоретического обобщения

Первая группа представлена классическими и современными факторами, а вторая, отражая макросоставляющую, влияет в зависимости от сложившихся условий их активизации и может привести как к росту, так и к снижению ПТ.

В процессе проведенного нами исследования разработан алгоритм управления ПТ СУ, который включает все элементы, характеризующие эффективный менеджмент (выбор количественных параметров и их оценка с учетом предоставляемых услуг, анализ факторов, планирование бизнеса, мотивацию персонала за конкретные результаты, контроль), и позволяет на разных этапах отслеживать достижение заданных показателей эффективности [3, с. 358]. Методами роста эффективности труда по-прежнему выступают: внедрение наиболее рациональных форм разделения и кооперации труда; создание условий для совмещения профессий, новых профессий широкого профиля; повышение уровня квалификации работников; рост мотивации труда; тщательный профессиональный отбор и подбор специалистов и лиц рабочих профессий; укрепление дисциплины труда и развитие творческой активности; совершенствование форм и методов материального и морального стимулирования труда [4, с. 32]. Повышение ПТ предполагает нечто большее, чем опережение объемов производства товаров и услуг над заработной платой. Поэтому руководителю или владельцу бизнеса целесообразно предоставлять сотрудникам лучшее оборудование и технологии для более эффективного выполнения задач и более качественного предоставления услуги [5].

Рост производительности труда в сфере услуг может быть обеспечен *за счет согласования спроса и предложения* услуг посредством:

- установления дифференцированных цен, предоставления скидок, дополнительных услуг и стимулов для смещения части спроса с пикового периода на период затишья или мертвый сезон, как в туризме;
- введения системы предварительных заказов на услуги;
- увеличения скорости обслуживания, в том числе за счет автоматизации (например, прачечные самообслуживания, инфокьюски), цифровизации (электронная система обучения), самообслуживания (кассы SCO – self check-out, когда покупатель обслуживает себя сам: сканирует товары, тут же оплачивает их картой или наличными и получает чек в бумажном или электронном виде), что позволяет работать с большим числом клиентов;
- применения в СУ автоматизированного труда и производственных линий для увеличения стандартизированных процедур и уменьшения свободы действий служащих, а также снижения трудоемкости (например, услуги кафе типа «Макдональдс»);
- включения в периоды пикового спроса дополнительных услуг (кофе, журналы, Wi-Fi) при ожидании клиентом основной услуги;
- обучения персонала совмещению функций (возможность нанимать временных сотрудников, квалифицированных в данной сфере в период высокого спроса) для обслуживания дополнительного потока клиентов.

С развитием цифровизации трансформируются виды услуг: по степени применения информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) (собственно электронные услуги и услуги с применением информационно-коммуникационных технологий); по степени взаимодействия поставщика услуг и их потребителя (личные контакты, сочетающие онлайн и офлайн, онлайн-услуги с контактами посредством электронных каналов); по характеру взаимоотношений поставщика

и потребителя услуг (формальные, как интернет-торговля, персонифицированные, как телемедицина, клубного характера, как соцсети); по функциональному признаку (услуги в области здоровья человека – телемедицина, для повышения интеллектуального потенциала – дистанционное обучение, в сфере финансового благополучия – финансовая грамотность).

С развитием цифровой экономики повышение ПТ видится в более эффективном использовании человеческих ресурсов, в особенности их интеллектуальной составляющей, что подтверждается востребованностью специалистов, обладающих цифровыми компетенциями. Этот тренд формируется в результате изменения модели труда и занятости и расширения возможностей цифрового труда, поэтому нами для роста ПТ выделены методы использования цифровых технологий интеллектуальных ресурсов.

– Внедрение и развитие концепции «цифрового труда» (digital labour) – формы труда посредством взаимодействия с ИКТ, такими как цифровые платформы или искусственный интеллект, подразумевающие изменения модели труда и занятости с точки зрения цифровизации. Методологическими принципами цифрового труда являются: включенность в цифровую сетевую среду, цифровые платформы, экосистемы; гибкость и адекватное реагирование трудовых систем на внешние и внутренние воздействия; эффективность в получении экономического и социального эффекта; профессиональная самореализация, повышающая качество трудовой жизни и социальную ответственность.

– Внедрение концепции «TeamWork», эффективная командная работа шаг за шагом, где основной задачей является развитие сервисного сознания у членов команды путем пробуждения у работников мотивации к решению специфических задач в сфере услуг (взаимодействие коллектива как единой системы, независимо от занимаемой должности, например, клиентоориентированность ресторанного бизнеса зависит от четкости и слаженности рабочих процессов всех сотрудников – администратора, официанта, шеф-повара, повара, уборщицы). Клиент-серверная технология поддерживает полноценный непрерывный доступ к проекту вне зависимости от загрузки иных участников (все участники проекта могут одновременно отправлять, получать изменения), а также используется прозрачная схема синхронизации: статус (занят/свободен) виден в режиме реального времени.

– Развитие soft skills, поскольку в работе с людьми при оказании услуг эмоции и чувства играют более важную роль, чем KPI или штрафы. В цифровых каналах (например, услуги нормативно-правового характера), где люди видят только текст и не могут посмотреть в глаза или услышать оттенки речи, а работать нужно с еще большим количеством клиентов, чем на телефоне, оператору необходимо обладать мягкими навыками, чтобы контролировать диалог. Soft skills помогают поддерживать дружелюбную атмосферу в чате, а гибкость мышления позволяет быстро адаптироваться к меняющимся условиям, переключаться между задачами, чатами и проблемами клиентов, реагировать на нестандартные вопросы.

– Привлечения прямых иностранных инвестиций в СУ, связанных с ИКТ. В Беларуси в сфере ИКТ преобладает аутсорсинговая модель бизнеса, формируемая за счет собственного внутреннего капитала. Развивающаяся продуктовая модель больше связана с деятельностью стартапов, нуждающихся в меньшем объеме финансирования. Важен фокус инвестиций в повышение качества образования с целью нивелирования опережающего развития технологий по отношению к существующим компетенциям сотрудников.

– Развитие модели «Работа 4.0» (Work 4.0) – новые формы труда, сотрудничества, обмена, работа становится автономной, мобильной, а выполнение трудовых функций связывается с цифровыми компетенциями, значение приобретают непрерывное обучение и цифровая грамотность (lifelong learning и digital literacy). «Работа 4.0» позволит повысить ключевые результаты (эффективность использования ресурсов; качество услуг за счет гибкой системы совместных процессов при оказании услуг; объем услуг), используя ориентированные на человека интерфейсы и лучшие условия труда.

– Внедрение системы «Умный способ работать» (Smart Working), условия в виде современных рабочих мест, обеспечивающих быструю настройку на новые задачи и включающих требуемые ИКТ, охрану труда. Для этого необходимо: переосмысление функций человеческих ресурсов, повышение квалификации на протяжении всей трудовой деятельности; новый подход к планированию рабочей силы и управлению талантами для разных должностей; использование гибких рабочих механизмов и онлайн-платформ.

Выводы

1. Происходящие изменения в развитии цифровых технологий приводят к изменению спроса и предложения на рынке труда, меняется процесс организации работы и содержательное ее наполнение, изменяются условия труда для работников, формируется меньшая привязка к месту и времени работы, трансформируются требования к цифровым компетенциям, так как цифровая среда становится неотъемлемой частью развития СУ.

2. Расширение цифровых услуг требует задействования современных методов использования интеллектуального потенциала человека, способствующего повышению ПТ.

3. Цифровизация видов деятельности в СУ предопределяется ее положением на рынке труда. Капиталоемкие (транспорт, ЖКХ) и трудоемкие (торговля, здравоохранение, образование) отрасли неравнозначны во взаимозаменяемости труда и капитала: в капиталоемких видах СУ организации ориентируются при замене труда капиталом на предельную доходность материально-технических элементов и динамику цены рабочей силы на рынке труда (рост оплаты труда провоцирует увеличение спроса на капитал со встроенными ИКТ); в трудоемких видах услуг, где комплементарность или взаимодополняемость сдерживают замену живого труда капиталом, процесс цифровизации проходит сложнее в зависимости от взаимодействия поставщика услуг и потребителя, функциональных особенностей услуг (в розничной торговле время затрачивается на офлайн-контакты поставщика-продавца и потребителя-покупателя, а в интернет-торговле при онлайн-контактах растет время на доставку и получение товара покупателем, то есть одни трудоемкие функции заменяются другими).

Следовательно, цифровая трансформация СУ приводит к росту ПТ и ее эффективности, но является сложным процессом, требующим финансовых инвестиций, временных затрат, нового мышления руководителей организаций.

Источники

1. Григоренко, С. А. Повышение производительности труда на муниципальном унитарном предприятии «Яровской теплоэлектрокомплекс» / С. А. Григоренко, В. И. Крышка. – Барнаул, 2019. – С. 3–29.

Grigorenko, S. A. Increasing labor productivity at the municipal unitary enterprise “Yarovskaya heat and electric complex” / S. A. Grigorenko, V. I. Kryshka. – Barnaul, 2019. – P. 3–29.

2. Балабанова, Г. Г. Управление производительностью труда промышленного предприятия : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Г. Г. Балабанова ; ФГБОУ ВО «Белгор гос. технол. ун-т им. В. Г. Шухова». – Белгород, 2022. – 25 с.

Balabanova, G. G. Labor productivity management of an industrial enterprise: author. dis. ... cand. econ. sciences: 08.00.05 / G. G. Balabanova ; Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Belgor. State. technol. University named after V. G. Shukhov”. – Belgorod, 2022. – 25 p.

3. Морозова, Н. Н. Методические подходы к управлению производительностью труда в сфере услуг / Н. Н. Морозова // Стратегия развития экономики Беларуси : вызовы, инструменты реализации и перспективы : сб. науч. ст. : в 2 т. / ред. колл.: Д. В. Муха [и др.] ; Нац. акад. наук Беларуси ; Ин-т экономики НАН Беларуси. – Минск : Право и экономика, 2023. – Т. 1. – С. 354–361.

Morozova, N. N. Methodological approaches to managing labor productivity in the service sector / N. N. Morozova // Strategy for the development of the economy of Belarus : challenges, implementation tools and prospects: collection. scientific Art. : in 2 vol. / ed. D. V. Mukha [etc.] ; National Academy of Sciences of Belarus ; Institute of Economics of the National Academy of Sciences of Belarus. – Minsk : Law and Economics, 2023. – Vol. 1. – P. 354–361.

4. Морозова, Н. Н. Методические подходы оценки эффективности труда / Н. Н. Морозова // Экономика. Бизнес. Финансы. – 2023. – № 4. – С. 27–32.

Morozova N. N. Methodological approaches to assessing labor efficiency / N. N. Morozova // Economics. Business. Finance. – 2023. – № 4. – P. 27–32.

5. Lister, J. What Is Productivity of Labor? [Electronic resource] / J. Lister. – Mode of access: <https://smallbusiness.chron.com/productivity-labor-17636.html>. – Date of access: 21.11.2023.

Статья поступила в редакцию 03.12.2023.

УДК 339.56:339.542:339.924

V. Ozhigina
BSEU (Minsk)

LIBERALIZATION OF E-COMMERCE IN FREE TRADE AGREEMENTS

The article systematizes the directions of liberalization of e-commerce in the FTAs in terms of non-discrimination, elimination of barriers, simplification of trade and cooperation in regulating and promotion of e-commerce. The types of economic integration policies in which liberalization occurs are identified. It is substantiated that in the field of liberalization of electronic commerce, FTAs go further and deeper than multilateral norms, eliminating not only barriers at the border (WTO-plus), but also behind the border (WTO-extra), providing not only access, but also entry to the digital products market. It is shown that FTAs introduce new rules to resolve the most controversial issues of e-commerce liberalization but apply only to a limited number of member countries, as a result they continue to discriminate trade.