

СУЩНОСТЬ КАТЕГОРИИ «РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ТРУДА» И ЕЕ МЕСТО В СИСТЕМЕ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Обосновывается идея о целесообразности разграничения социально-экономических категорий «результативность», «производительность», «эффективность», что обусловлено эволюционными преобразованиями общества, изменившими сущностное содержание труда и вызвавшими трансформацию категорий «производительность» и «эффективность» в «результативность» ввиду их неспособности отразить все аспекты труда и его результаты в полном объеме. Основное внимание уделено становлению категории «результативность». Анализ экономической литературы позволил автору выделить основные подходы к определению сущности понятия «результативность» и предложить авторскую трактовку дефиниций «результативность» и «результативность труда». Разработанная автором классификация результатов труда торговых работников основана на специфике труда работников торговой отрасли. На основании имеющихся в научной литературе точек зрения по составу факторов, влияющих на результативность труда, автором систематизированы и выделены три группы взаимообусловленных факторов результативности — личностные, общесистемные и внешние.

It is proved the idea about expediency of differentiation of such social and economic categories as “productivity”, “efficiency” that is caused by the evolutionary transformations of society which changed the intrinsic content of work and caused transformation of the categories “productivity” and “efficiency” in “productivity” in view of their inability to reflect all aspects of work and its results in full volume. The main attention is paid to the formation of the category “productivity”. The analysis of economic literature allowed the author to allocate the main approaches to definition of essence of the concept “productivity” and to offer author’s treatment of definitions “productivity” and “productivity of work”. The classification of results of work of trade workers developed by the author is based on the specific work of employees of trade field. On the basis of the points of view which are available in scientific literature on structure of the factors influencing productivity of work, the author systematized and allocated three groups of interdependent factors of productivity — personal, system-wide and external.

Современное состояние национальной экономики требует поиска новых форм и методов повышения эффективности деятельности торговых организаций для обеспечения их конкурентоспособности.

Традиционная ориентация торговых организаций на показатели прибыльности и эффективности использования ресурсов позволяет сконцентрироваться на управлении оперативной деятельностью организаций, в частности на комбинации инструментов и действий, направленных на увеличение выручки, снижении затрат и увеличении оборачиваемости капитала. Вместе с тем управление прибыльностью должно быть дополнено показателями результативности и целевыми ориентирами, определяющими устойчивость и рост торговой организации в долгосрочной перспективе.

Результативность, экономичность и эффективность выступают основными критериями оценки качества управленческой деятельности. Эти критерии узаконены в специальных стандартах (INTOSAI), которые признаны почти во всех странах мира [1].

Впервые в теорию менеджмента понятие «результативность» ввел крупнейший американский экономист Питер Друкер в 1954 г. в своей работе «Практика менеджмента» [2]. Затем его стали использовать представители эмпирической школы А. Чандлер, С. Дэвис, Э. Дейл, Г. Кунц, Р. Фэлк, Л. Ньюмен, М. Армстронг, А. Барон и др., которые в своих научных изысканиях объединяли концепции классической школы и школы «человеческих отношений».

Формирование социально-экономической категории «результативность» обусловлено тем, что в системе общественного труда в результате эволюционных преобразований общества изменилось сущностное содержание труда, повысились требования к процессу труда и особенно к его результатам, что вызвало трансформацию категории «производительность» и «эффективность» в «результативность» ввиду их неспособности отразить все аспекты труда и его результаты в полном объеме.

Понятие «результативность» логично отражает сущность новой социально-экономической категории, выступая в качестве инструмента динамического развития субъекта экономики, существенным результатом деятельности которого становится совокупность реализованных целей (социальные обязательства субъекта экономики и ответственность перед организацией и обществом, умножение знаний как результат инновационной деятельности, повышение производительности труда, качества торгового обслуживания, рациональное использование трудовых и материальных ресурсов, учет всех факторов результативности) [3]. Формируемая категория «результативность» должна оценивать не только реализованные цели деятельности субъекта экономики, но и процесс осуществления этой деятельности для проведения своевременной корректуры управленческих решений и выработки регулирующих воздействий.

Процесс становления категории «результативность» [3], выполняющей функции инструмента динамического развития и отражающей определенный этап развития экономики и общества в целом, отражен на рис. 1.



Рис. 1. Эволюция и трансформация социально-экономических категорий «производительность», «эффективность», «результативность»

Источник: собственная разработка автора.

Одним из направлений научных дискуссий в современной теории управления выступает разграничение понятий «эффективность» и «результативность». Встречающееся в литературе их отождествление по своей сути не является корректным. Эти показатели взаимосвязаны, но не обязательно коррелируют между собой. Так, организация может работать результативно (достичь запланированных результатов), но неэффективно, и, наоборот, добиться высоких показателей эффективности, не достигнув при этом желаемого результата.

Основная проблема смешения этих двух понятий происходит отчасти из устоявшегося в советской экономической литературе определения, согласно которому «эффективный» означало «дающий эффект, приводящий к нужным результатам, действенный». Отсюда синонимичность понятий эффективности и результативности в управленческой практике и достаточно свободное обращение с ними в научной литературе.

Вместе с тем учеными предприняты попытки разграничения данных категорий. Так, общепризнанный специ-

алист в области качества П. Друкер определял «результативность» как «делать правильные вещи», а «эффективность» – «делать вещи правильно». По его мнению, в первую очередь следует определиться с выбором стратегии, целевой направленностью деятельности, указать всем правильный ориентир, а затем постараться достигнуть поставленных целей минимально возможными средствами.

Согласно международному стандарту качества менеджмента ИСО 9001:2008 термин «результативность» определяется как степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов, а «эффективность» – как соотношение между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами [4].

По мнению автора, ключевые разграничения категорий «результативность» и «эффективность» отражены в табл. 1.

Несмотря на длительное использование в теории и практике труда термина «результативность», отсутствует его научно обоснованный понятийный аппарат. Анализ экономической литературы позволяет выделить

Таблица 1

Ключевые разграничения категорий «результативность» и «эффективность»

Признак	РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ	ЭФФЕКТИВНОСТЬ
Содержание	Более широкое понятие, отражающее степень реализации некоторой стратегии и относящееся к организационным целям	Более узкое понятие, характеризующее степень рациональности использования ресурсов организации в ходе реализации стратегии
Направленность	Определяет вектор развития организации на перспективу	Характеризует степень удовлетворения спроса потребителей
Ключевые ресурсы	Увязка целей и желаемых результатов организации с затратами на содержание персонала	Сфокусирована на достижении эффекта за счет ресурсной оптимизации и контроля внутриорганизационных затрат
Методика расчета	Отношение фактически достигнутого результата к эталонному	Отношение фактически достигнутого результата к затраченным ресурсам
Состав показателей	Абсолютные и относительные показатели. Предполагает включение количественных и качественных параметров	Относительные показатели. Предполагает включение количественных параметров

Источник: собственная разработка автора.

основные подходы к определению сущности понятия «результативность»:

- 1) понимание результативности как «показателя, характеризующего степень достижения поставленных целей и желаемых результатов». Этот подход оказывается эффективным, если организационные цели конкретны, измеримы и охватывают широкий спектр деятельности организации. Такая позиция отражена в стандарте ИСО 9000:2008 и Международном стандарте аудита ISSAI 3000. Это мнение выражают и П. Друкер, С. К. Пушкорюс, А. И. Азрилиян, В. Н. Аверкин, Л. В. Ивановская, Д. О'Нилл, Ю. В. Асташова;
- 2) понимание результативности как «способности организаций достигать максимальных результатов при фиксированных затратах или способности минимизировать затраты при достижении требуемых результатов». Данный подход позволяет оценить соотношение вклада и целевых результатов либо сравнение эталонного и фактического значений. Недостаток такой концепции – в чрезмерном внимании к средствам достижения целей в ущерб оценке результатов. Сторонники этой точки зрения: В. И. Грицык, В. В. Космин, В. Г. Гавриленко, П. Г. Никитенко, Н. И. Ядевич, А. Варшавский, Д. Сазерленд, Д. Кенуэлл;
- 3) понимание результативности как «итога функционирования менеджмента, анализ которого позволяет выявить возможности и направления развития организации с учетом влияния различных факторов». Сторонниками этого подхода являются А. Г. Поршневу, С. Астраханцеву, В. Лешко, Ф. М. Русиянову, М. Л. Разу. Авторы включают в данное понятие также умение ставить «правильные» цели, понимая под этим цели, направленные на длительное устойчивое функционирование организации, что предполагает сбалансированное удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон.

Рассмотренные подходы к определению результативности позволяют выделить общие признаки, присущие результативности: способность к выполнению функций целеполагания и установлению желаемых результатов, фиксация степени достижения желаемых результатов, наличие эталона ключевого результата, сравнение достигнутых результатов с эталонным значением (нормативно рекомендуемым), учет внешних и внутренних условий функционирования организации.

На основании представленного синтеза взглядов предложена авторская трактовка *результативности* как социально-экономической категории, отражающей динамику развития субъекта экономики и характеризующей способность организации к достижению желаемых результатов при рациональном использовании всех видов ресурсов с учетом внешних и внутренних условий функционирования организации, выраженной в соотношении фактически достигнутого и эталонного результата.

Результативность – сложная многокритериальная величина. Однако в научных источниках отсутствует научное обоснование объективных критериев результативности, в основном все они сводятся к перечню критериев результативности, предложенных известным экономистом Д. Синком: действенность, экономичность, качество, прибыльность, производительность, качество трудовой жизни, внедрение новшеств; что вызывает необходимость их разработки [5].

Объектами, в отношении которых используется понятие «результативность», могут выступать отрасль, организация, подразделение, отдельный работник. При этом в основе совокупной результативности функционирования отрасли лежит результативность деятельности организации, во многом зависящая от усилий и результативности труда ее персонала. Это обуславливает необходимость акцентирования внимания на категории «результативность труда».

Изначально вопросы результативности труда исследовали зарубежные ученые. Так, Б. Стэффорд рассматривает «результативность труда» как меру эффективности труда и отождествляет с производительностью труда. Позднее в трудах У. Бермана, Дж. Скотта, Д. Финча данная категория воспринимается как часть общей результативности. Это указывает на результативность как многоуровневый объект, который можно рассматривать как составной элемент и отдельный уровень общей результативности организации.

В работах белорусских ученых первые попытки обращения к категории «результативность труда» предприняты П. Г. Гавриленко и Н. И. Никитенко. Данная дефиниция рассматривается авторами как показатель, определяемый «соотношением затрат труда и выпуска продукции». По нашему мнению, данный подход отождествляет понятия «результативность труда» и «эффективность труда» и не проводит четкой грани между ними ввиду отсутствия акцента на результате труда отдельного работника.

Вышеизложенные подходы в последующем получили продолжение в работах Л. В. Ивановской, Л. Д. Ревуцкого, В. Д. Баева, которые рассматривают результативность труда как «меру эффективности труда, характеризующуюся достижением ожидаемого результата труда», и определяют значениями показателей, отражающих достигнутый конечный результат труда. В данном контексте эффективность выступает как более широкое понятие, что, на наш взгляд, является неверным. Кроме того, внимание акцентируется лишь на аспекте получения конечного результата, в стороне остаются методы, средства, условия и затраты, сопутствующие достижению результата. По нашему мнению, нецелесообразно рассмотрение результативности как меры эффективности, поскольку это два отдельных показателя.

Достаточно узко подходят к определению результативности труда А. Брасс, З. И. Калугина и И. М. Артемьева, характеризующие результативность труда как итог конкретного труда и трудового поведения. Авторы рассматривают результат полезного труда, который отражает эффективность целесообразной деятельности работников предприятия за определенный промежуток времени.

Заслуживает внимания точка зрения А. И. Азрилияна и Ю. В. Левичева, согласно которой результативность представлена как «инструмент измерения поставленных целей трудовой деятельности в виде ключевых показателей эффективности» (англ. *Key Performance Indicators, KPI*). Поскольку результат деятельности содержит в себе и степень достижения, и затраты на получение результата, на наш взгляд, более верным представляется перевод термина *KPI* как основного показателя результативности.

Изучение представленных подходов показало, что ключевым понятием большинства определений является ре-

зультат труда. Это обуславливает необходимость уточнения категории «результат», поскольку для каждого работника должны быть определены основные результаты, с помощью которых выполнение работы и использование необходимых ресурсов можно направить на осуществление стратегических целей, стоящих перед организацией [6].

В литературе содержится достаточно большое количество определений результата. Но все они по своей сути сводятся к единому понятию и характеризуют результат как итог целенаправленной деятельности.

Результат может рассматриваться в двух аспектах:

- результат как форма конкретного эффекта; как правило, под этой формой понимаются планируемые и/или не планируемые последствия действий руководства организаций – фактические результаты;
- результат в виде социального эффекта – конкретных товаров и услуг, которые получают потребители от организаций.

Неоднозначный характер определению результата придает наличие множества классификаций. Так, выделяют результаты финансовые и стратегические; желательные и нежелательные; основные, сопряженные и побочные; труда и управления и др.

В научных трудах много пишут о конкретных планах, желаемых результатах [6], однако рассмотрение результативности труда применительно к работникам торговых организаций отсутствует, в частности неясно, что есть результат труда торгового работника. По мнению автора, при определении результатов труда торгового работника необходимо учитывать отраслевые особенности функционирования торговых организаций и непосредственно специфику труда в торговле, определяющие характер и результативность труда торговых работников. Приведем характерные особенности труда работников торговой отрасли:

- 1) *результатом труда торговых работников является не продукт, а торговая услуга.* Высокий объем трудовых операций непосредственно связан с обслуживанием покупателей и требует прямого контакта с ними. Это определяет высокую долю затрат живого труда и обуславливает необходимость формирования клиентоориентированной корпоративной культуры;
- 2) *проблема выработки четких норм производственной нагрузки.* Нагрузка продавцов и кассиров регламентируется продолжительностью рабочего дня и планом товарооборота. Между тем количество затраченной ими нервной и физической энергии в большей степени определяется интенсивностью потока покупателей;
- 3) *неравномерные нагрузки в течение дня, недели, месяца.* Неравномерность нагрузок *торгово-оперативного персонала*, занятого обслуживанием покупателей, обусловлена колебаниями интенсивности движения покупательских потоков, складывающихся под влиянием как закономерных, так и случайных факторов. Так, по недовольственным товарам наибольший поток покупателей наблюдается по пятницам и субботам с 16 до 19 часов. С позиций среднего часового потока его отношение колеблется 1:7–1:10; при реализации продовольственных товаров наиболее интенсивный поток покупателей с 12 до 13 и с 17 до 20 часов, а по дням недели – в субботу. Это порождает перегрузку

работников в часы пик, что также приводит к образованию очередей и увеличению затрат времени на обслуживание, утомляемости, тем самым снижается эффективность работы персонала. В часы спада интенсивности покупательского потока нагрузка работника уменьшается, вызывая большую долю вынужденных перерывов в его работе. Несвоевременность поставок товаров в магазины порождает неравномерную нагрузку в работе *материально ответственных лиц*, сверхнормативные простои транспорта под разгрузкой и потери в товарообороте, что отрицательно сказывается на производительности труда;

- 4) *необратимость услуги.* Одновременность процессов предоставления услуги торговыми организациями и ее потребления покупателем делает услугу необратимой. Брак в торговле, просчеты, допущенные персоналом в процессе обслуживания, исправить невозможно. Лишь 10 % покупателей действительно обращаются в администрацию магазина с жалобами. Отсутствие жалоб на работу персонала не всегда свидетельствует о высоком качестве обслуживания по причине неэффективной системы регистрации претензий покупателей;
- 5) *высокая вероятность внешних и внутренних хищений.* Торговля относится к числу сфер профессиональной деятельности, связанных с необходимостью обеспечения сохранности товарно-материальных ценностей. Это указывает на важность выработки механизмов предупреждения и выявления внешних и внутренних хищений, а также необходимость тщательного подбора персонала;
- 6) *высокое нервно-психическое напряжение.* Специфика труда работников розничной торговли заключается и в том, что здесь крайне высокое нервно-психическое напряжение, связанное с обслуживанием различных по психологии, интеллекту, образованию категорий покупателей. Торговый работник не защищен от фактов необоснованных жалоб, поскольку обязан придерживаться принципа «покупатель всегда прав». Это требует не только профессиональных, но и специальных навыков, выдержки и т. п.;
- 7) *двойственный характер затрат труда в торговле: затраты труда продавца и покупателей.* Затраты труда в торговле связаны с реализацией товаров, то есть со сменой формы стоимости из товарной в денежную. Эти затраты труда непроизводительного характера не изменяют стоимости, но являются общественно необходимыми и выступают составной частью общественного труда (продажа товаров, реклама, изучение спроса, дополнительное обслуживание и др.). Труд работников магазина должен быть организован таким образом, чтобы максимально снизить затраты времени и труда покупателей на приобретение товара, что требует высокого качества торгового обслуживания.

Таким образом, специфика труда в торговле заключается в постоянной работе с людьми, что обуславливает ее социальную направленность, а основным результатом труда является не продукт, а торговая услуга.

На основании представленных выше подходов к определению сущности результативности труда и с учетом специфики труда в торговле автором предлагается определять *результативность труда* торгового работника как социально-экономическую категорию, характеризующую степень участия труда в достижении желаемых результа-

тов как экономической направленности, так и по реализации социальных функций в виде оказания качественных услуг потребителям, выраженных в соотношении фактически достигнутых и нормативно-рекомендуемых результатов труда.

Ввиду отсутствия классификации результатов труда торговых работников автором предлагается следующая их структура (рис. 2).

Начиная с приема на работу и заканчивая оценкой работы персонала самым главным остается вопрос, от чего зависит результативность труда торгового работника и как воздействовать на его трудовое поведение. Это обуславливает необходимость выявления и учета факторов результативности труда – наиболее существенных

по своей природе, значимости и силе причин и обстоятельств, являющихся источниками воздействия на результативность труда, способных определить ее характер и стать движущей силой.

С этой целью автором проанализированы многочисленные данные зарубежных исследований [6; 7], в которых выделяются две группы факторов – личные и организационные, влияющие на результативность труда продавцов.

Наибольший интерес, по нашему мнению, представляют результаты исследования, проведенного зарубежными учеными с помощью метода метаанализа [8], включающего обзор свыше 400 опубликованных и неопубликованных исследований, 116 из которых содер-

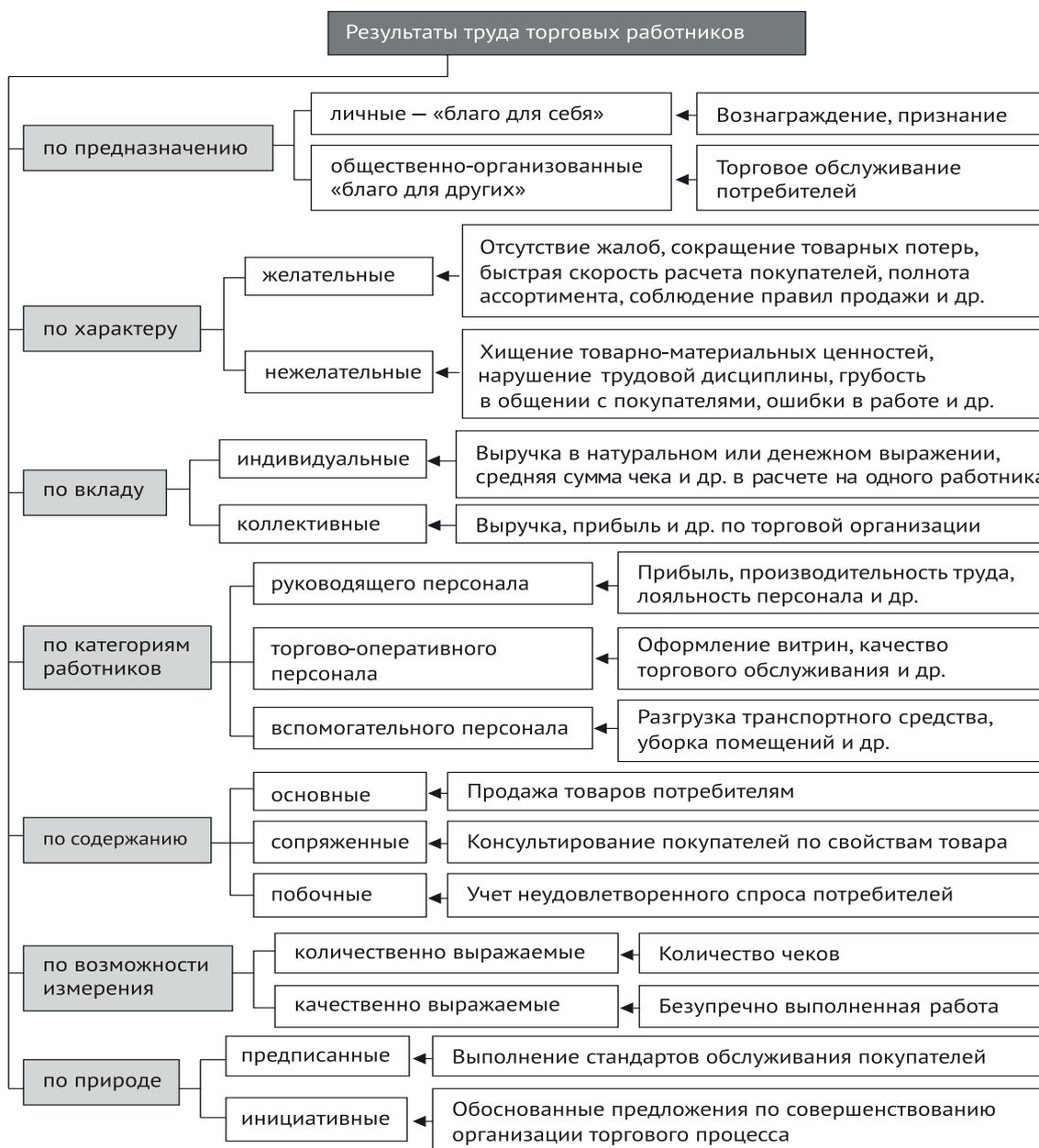


Рис. 2. Классификация результатов труда торговых работников

Источник: собственная разработка автора.

жат статистические данные о влиянии одной или более переменных на результативность работы. В большинстве исследований рассматривается несколько переменных, поэтому в обзоре представлены 1653 зависимости результативности работы торгового персонала от личностных и организационных характеристик, объединенные в шесть категорий переменных: способности (природные способности и свойства личности, важные для эффективного выполнения работы), персональные характеристики (физические особенности, опыт работы и продаж, стиль жизни и др.), уровень мастерства (квалификация, полученная при выполнении трудовых функций), восприятие ролей (восприятие требований работы и покупателей), мотивация (желание приложить усилия к работе), организационные факторы (организация труда и др.).

В силу природы метода метаанализа сложно делать однозначные выводы, вытекающие из обобщения его данных, поскольку в различных исследованиях переменные, например отношение к работе, измерялись по-разному. Каждая из шести категорий включала ряд переменных, отдельные из которых лучше объясняли результативность выполнения работы, чем вся категория в целом. Также наблюдалось сильное варьирование по видам работ, связанных с торговой деятельностью и включенных в исследование. В связи с этим из метаанализа исследований были сделаны следующие заключения:

- ни одна из категорий анализируемых переменных не является решающей в определении результативной работы торгового персонала, так как все шесть категорий персональных и организационных переменных влияют в определенной степени на вариацию значений результативности работы, но по отдельности ни одна из категорий не указывает более чем 8,5 % вариации;
- тесная связь между категориями переменных и результативностью работы варьирует в зависимости от типа потребителя и вида продаваемого товара (оказываемой услуги).

Это предполагает, что для успеха в разных видах торговой деятельности необходимы различные личные характеристики. Также доказана важность влияния как личностных характеристик, так и организационных факторов.

На основании имеющихся в литературе точек зрения по составу факторов, влияющих на результативность тру-

да, автором систематизированы и выделены три группы взаимообусловленных факторов результативности:

- *личностные* (наноуровень) – факторы, определяющиеся способностями работников к результативной работе и их готовностью (стремлением) ее выполнять. О способности к результативной работе судят по характеристикам, связанным с поставленными задачами (образование, навыки, опыт) и с личностью (физическое/психическое здоровье, способность выдерживать нагрузки, адаптироваться, работать в команде, координировать свою работу с другими, разрешать конфликтные ситуации);
- *общесистемные* (микроуровень) – факторы, оказывающие влияние со стороны конкретной организации: структурно-организационные, технические и технологические, социально-экономические и социально-психологические.
- *внешние* (макроуровень) – факторы макроуровня, к которым можно отнести социально-экономические, политико-правовые, научно-технологические, социально-демографические, природно-географические.

Целесообразность выделения группы внешних факторов обусловлена активизацией интеграционных процессов, влекущих значительные изменения на макроуровне, имеющие прямое воздействие на трудовые отношения в торговых организациях.

Выделенные факторы различаются по характеру и степени своего воздействия на результативность труда персонала в зависимости от индивидуальных особенностей работника, специфики организации, предоставляемых ею условий работы. Анализ факторов необходим для определения внутреннего потенциала и внешних возможностей и позволяет определить направления повышения результативности труда.

Таким образом, результативность труда занимает ключевое место в системе экономических показателей, ее использование в деятельности торговых организаций позволит дать комплексную оценку труда персонала, характеризующуюся как качественными, так и количественными показателями. Это обуславливает необходимость разработки показателей результативности труда в разрезе отдельных категорий работников, что будет способствовать более полной оценке их вклада в эффективность работы торговых организаций.

Список использованных источников

1. Международные стандарты ISSAI и INTOSAI GOV: путь к становлению независимых многопрофильных ВОФК [Электронный ресурс] / Европ. орг. высш. органов финансового контроля // EUROSAI. — 2011. — № 17. — Режим доступа: http://www.eurosai.org/handle404?exporturi=export/sites/eurosai/content/documents/magazines/MAGA_RU/Eu17ru.pdf. — Дата доступа: 15.09.2014.
2. Друкер, П. Ф. Практика менеджмента / П. Ф. Друкер ; пер. с англ. — М. [и др.] : Вильямс, 2007. — 400 с.
3. Панкратов, А. Результативность как оценка управленческого труда. Управленческий труд в системе государственной, муниципальной службы и бизнес-структурах / А. Панкратов. — Saarbrücken : Lambert Acad. Publ. Russia, 2012. — 328 с.
4. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : ГОСТ Р ISO 9001–2008 ; введ. 18.12.08. — М. : Всерос. науч.-исслед. ин-т сертификации, 2009. — 65 с.
5. Синк, С. Д. Управление производительностью: планирование, измерение и оценка, контроль и повышение / С. Д. Синк ; пер. с англ. ; общ. ред. и вступ. ст. В. И. Данилова-Данильяна. — М. : Прогресс, 1989. — 528 с.
6. Управление по результатам / Т. Санталайнен [и др.] ; пер. с фин. ; под общ. ред. Я. А. Леймана. — М. : Прогресс : Универс, 1993. — 320 с.
7. Мкртчян, Т. Л. Отношение к персоналу как к внутреннему потребителю / Т. Л. Мкртчян // Менеджмент сегодня. — 2009. — № 2. — С. 128–136.
8. The determinants of salesperson performance: a meta-analysis / G. A. Churchill [et al.] // J. of Marketing Research. — 1985. — Vol. 22, iss. 2. — P. 103–118.

16.10.2014