

«ИННОВАЦИОННЫЕ HR-ПОДХОДЫ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ»

Усманова Насиба Акбаржоновна

*Доцент, кандидат экономических наук кафедры менеджмента
Самаркандский институт экономики и сервиса, Узбекистан*

E-mail: usmanovanasiba187@gmail.com

Телефон: +998975788880

Кумуш Хамроева Алишеровна

Заведующая кафедрой, Политехникум № 1

E-mail: kumush378@gmail.com

Телефон: +998973919238

Аннотация: В эпоху цифровой трансформации и усиления рыночной конкуренции устойчивое развитие и эффективность предприятий сектора услуг все в большей степени определяются эффективностью инновационных подходов в управлении человеческими ресурсами. Цель данного исследования – изучить влияние современных инноваций в области управления человеческими ресурсами на улучшение организационных и экономических показателей предприятий сектора услуг. В данной статье основное значение придается рассмотрению внедрения цифровых технологий в процессы управления человеческими ресурсами, применению аналитики данных в процессе принятия решений, а также разработке гибких систем мотивации и управления, основанных на компетенциях. Сделан вывод о том, что инновационный подход к управлению человеческими ресурсами является стратегическим фактором укрепления конкурентоспособности и обеспечения устойчивого роста предприятий сферы услуг. Интеграция технологических достижений с ориентированными на человека методами управления формирует основу для адаптивной, основанной на знаниях организационной культуры, которая способствует постоянному совершенствованию и повышению эффективности.

Ключевые слова: инновационный подход к управлению человеческими ресурсами; цифровая трансформация; эффективность сферы услуг; мотивация сотрудников; развитие человеческого капитала; конкурентоспособность; цифровизация рабочей силы.

В условиях глобализации и стремительной цифровой трансформации экономики сектор услуг стал одним из ключевых факторов национальной конкурентоспособности и устойчивого развития. Эффективность предприятий, работающих в этом секторе, во многом зависит от их способности адаптироваться к меняющимся рыночным условиям, ожиданиям потребителей и технологическому прогрессу.

Среди решающих факторов, влияющих на успех сервисных организаций, первостепенную роль играют человеческие ресурсы. Сотрудники являются не только исполнителями операционных задач, но и основным источником инноваций и постоянного совершенствования.

Традиционные методы управления человеческими ресурсами (УЧР), которые в первую очередь сосредоточены на административных и контрольных функциях, становятся все более недостаточными в современных динамичных условиях. Современные предприятия требуют инновационных подходов к управлению человеческими ресурсами, направленных на повышение вовлеченности сотрудников, развитие творческого потенциала и формирование культуры инноваций. Эти подходы включают в себя цифровизацию процессов управления человеческими ресурсами, системы управления талантами, гибкие механизмы мотивации и внедрение принятия решений на основе данных в кадровой политике.

Инновационные стратегии управления человеческими ресурсами позволяют предприятиям сферы услуг повысить производительность труда, улучшить качество обслуживания и укрепить свои конкурентные преимущества. Кроме того, они способствуют созданию адаптивных и обучающихся организаций, способных оперативно реагировать на изменения рынка. Внедрение таких практик особенно актуально для сферы услуг, где эффективность бизнес-процессов напрямую зависит от качества и мотивации персонала.

Поэтому изучение инновационных подходов к управлению человеческими ресурсами и их влияния на эффективность предприятий сектора услуг имеет большое научное и практическое значение. Целью данного исследования является выявление основных направлений, механизмов и результатов внедрения инновационных моделей управления персоналом, которые способствуют повышению эффективности и устойчивости организаций, ориентированных на предоставление услуг.

В последние десятилетия ученые все чаще подчеркивают преобразующую роль инновационного управления человеческими ресурсами (HR) в повышении эффективности и конкурентоспособности организаций, особенно

в сфере услуг. Все больше исследований показывают, что инновации в области HR не только способствуют операционной эффективности, но и выступают в качестве стратегического двигателя устойчивого развития и повышения производительности.

Основная часть

Аслам и др. (2023) продемонстрировали, что ориентированные на инновации практики управления персоналом значительно влияют на эффективность малых и средних предприятий (МСП). Их выводы показывают, что интеграция инновационных стратегий управления персоналом, таких как принятие решений на основе данных, цифровые системы обучения и расширение прав и возможностей сотрудников, укрепляет производительность и адаптивность на конкурентных рынках. Аналогичным образом, Klimovskikh et al. (2023) подчеркнули важность управления персоналом для повышения инновационного потенциала предприятий. Они утверждают, что современные механизмы управления персоналом, согласованные с принципами устойчивого развития, позволяют организациям создавать культуру непрерывного обучения и творчества, что, в свою очередь, способствует долгосрочной эффективности.

Эслами и Нахаи (2011) исследовали, как деятельность по управлению человеческими ресурсами способствует инновациям на уровне предприятия. Их исследование показало, что системы найма, обучения и оценки эффективности, разработанные для поощрения обмена знаниями и сотрудничества, играют решающую роль в стимулировании инноваций. В том же духе Тан и Насурдин (2011) подчеркнули посредническое влияние управления знаниями между практиками управления персоналом и организационными инновациями. Их исследование подтвердило, что политика управления персоналом, способствующая приобретению и распространению знаний, значительно способствует инновационным результатам и улучшению производительности.

Бельтран-Мартин, Бу-Ллусар и Сальвадор-Гомес (2024) сосредоточили внимание на гибкости управления персоналом как факторе, определяющем эффективность работы профессиональных сервисных организаций. Они обнаружили, что гибкие структуры управления персоналом, позволяющие адаптировать роли, диверсифицировать навыки и динамично распределять рабочую силу, повышают способность реагировать на запросы клиентов и улучшают общую эффективность. В контексте сервисных отраслей, где качество и своевременность имеют решающее значение, такая гибкость становится конкурентным преимуществом.

С более широкой точки зрения, Бах (2003) исследовал инновации в области управления персоналом в государственном секторе и пришел к выводу, что внедрение новых подходов к управлению повышает институциональный потенциал и эффективность. Хотя его исследование было сосредоточено на государственных организациях, его выводы остаются актуальными для сервисных предприятий, которые в значительной степени полагаются на человеческий капитал и взаимодействие с клиентами. Малик (2015) также внес свой вклад в эту дискуссию, изучив инновационные практики управления человеческими ресурсами в индийской ИТ-индустрии. В своей работе он подчеркнул, что такие практики, как вознаграждение, связанное с результатами работы, анализ талантов и программы развития лидерских качеств, приводят как к удовлетворенности сотрудников, так и к улучшению финансовых результатов.

В недавних исследованиях была дополнительно изучена связь между инновациями в области управления персоналом и воспринимаемой финансовой эффективностью. Папайоанну и др. (2024) обнаружили, что в компаниях, предоставляющих спортивные услуги, практики управления персоналом напрямую влияют на уровень инноваций, что, в свою очередь, способствует финансовому успеху. Этот вывод подкрепляет аргумент о том, что инновации в области управления персоналом являются не только вспомогательной функцией, но и важным компонентом стратегического управления. Они связывают человеческий потенциал с целями организации, обеспечивая баланс между эффективностью и креативностью.

В совокупности эти исследования показывают последовательную закономерность: инновационные подходы к управлению персоналом — от цифровизации и аналитики до гибкости и управления на основе знаний — служат важными инструментами для повышения эффективности организации.

Однако исследования также выявляют ряд проблем. Многие предприятия, особенно в развивающихся странах, сталкиваются с такими препятствиями, как ограниченная технологическая инфраструктура, недостаточные компетенции персонала и сопротивление организационным изменениям (Аслам М и др., 2023; Климовских и др., 2023). Для устранения этих ограничений требуется стратегическая трансформация функций управления персоналом в инструменты содействия инновациям, а не в административные подразделения.

Таким образом, проанализированная литература подтверждает, что инновационное управление персоналом является незаменимым фактором

достижения экономической эффективности и устойчивой конкурентоспособности в сфере услуг. Интеграция цифровых технологий, гибких систем и моделей управления персоналом, основанных на знаниях, формирует основу для перспективных, адаптивных и высокоэффективных предприятий сферы услуг.

Список литературы

1. Аслам М., Шафи И., Ахмед Дж., де Марин М. С. Г., Флорес Э. С., Гутьеррес М. А. Р., Ашраф И. (2023). Влияние инновационно-ориентированного управления человеческими ресурсами на эффективность малых и средних предприятий. *Sustainability*, 15(7), 6273.
2. Бах С. (2003). Человеческие ресурсы и новые подходы к управлению государственным сектором: повышение потенциала управления персоналом. *Studies in Health Services Organisation & Policy*, 21, 105–146.
3. Белтран-Мартин И., Боу-Лусар Х. С., Сальвадор-Гомес А. (2024). Гибкость управления персоналом и эффективность компаний в сфере профессиональных услуг. *Journal of Management & Organization*, 30(6), 2396–2417.
4. Еслами Н., Нахаи Х. (2011). Влияние деятельности по управлению человеческими ресурсами на повышение инновационности предприятий. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 12, 518–522.
5. Климовских Н., Секерин В., Макушкин С., Кузьмичева А., Леонтьев М., Кочетков Е. (2023). Влияние управления человеческими ресурсами на повышение инновационного потенциала предприятия для достижения принципов устойчивого развития. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1), e0274–e0274.
6. Малик А. (2015). Инновационные HR-практики. В кн. Бизнес-модели и управление персоналом в индийской ИТ-индустрии: от людей к прибыли (стр. 93). Нью-Йорк: Routledge.
7. Папаиоанну А., Димитропулос П., Кориониос К., Маринакос К. (2024). Восприятие финансовой эффективности в компаниях сферы спортивных услуг: роль HR-практик и инноваций. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 12(1), 1–22.
8. Тан Ч. Л., Насурдин А. М. (2011). Практики управления человеческими ресурсами и организационные инновации: оценка посреднической роли эффективности управления знаниями. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 9(2), 155–167.