

ТАМОЖЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Тема **10.** Инновационная модель управления таможенными органами

1. Инновационный потенциал таможенных органов

2. Формирование и развитие человеческого и интеллектуального капитала работников таможенных органов

1. Инновационный потенциал таможенных органов

Инновационный потенциал таможенных органов представляет собой систему, включающую капитал, собственные инновации, заемные инновации и проекты, взаимодействие которых направлено на эффективное развитие техники и технологии таможенной системы.

Основной задачей инновационного потенциала является формирование необходимой структуры инноваций, достаточной для обеспечения целенаправленного роста эффективности таможенной деятельности.

Инновационный потенциал реализуется технологией управления проектами.



Инновационный потенциал представляет собой один из наиболее важных объектов социального развития.

Его эффективная реализация в наши дни влияет на развитие различных сфер товаров и услуг.

Величина инновационного потенциала таможенных органов определяется наличием научно-исследовательских, проектно-конструкторских, технологических организаций, экспериментальных производств, опытных полигонов, учебных заведений, персонала и технических средств этих организаций.



Инновации характеризуются следующими типами:

тип I - инновации по требованию государственных органов управления, основной задачей которых является выполнение условий безопасности деятельности и работников таможенных органов;

тип II - инновации для экономии текущих затрат, основной задачей которых является сокращение издержек;

тип III — инновации в сохранение позиций таможенных органов в ВЭД с целью поддержания стабильного уровня осуществляемой деятельности;

тип IV - инновации в повышение эффективности с целью создания условий для снижения затрат и повышения доходности таможенной деятельности;


тип V - инновации в повышение качества с целью создания качественно новых видов таможенных услуг;

тип VI - инновации в создание новых производств - рисковые инновации. Задачей таких инноваций является создание новых технологий, которые будут выпускать новую продукцию.



Необходимо учитывать «3 пункта успешности» инновационного процесса в таможенных органах:

- 1. своевременный прием на вооружение технологических инноваций в таможенных службах других стран мира;**
- 2. успешное финансирование внедрения технологических инноваций в таможенное дело;**
- 3. обеспечение безопасного применения технологических инноваций.**




Направления инновационного развития таможенных органов:

1. совершенствование порядка работы таможенных органов, оптимизация или разработка новых процедур таможенного оформления и контроля, взаимодействия с участниками ВЭД, контролируемыми и другими заинтересованными организациями, контроля после выпуска товаров, транзита, применения мер тарифного и нетарифного регулирования, приведение нормативно-правовой базы в соответствие международными требованиями;



Направления инновационного развития таможенных органов:

2. институциональное развитие таможенных органов, дальнейшее совершенствование работы в области организации и управления таможенной службой, информатизация управленческого и нормативного регулирования оперативной работы и правоприменения;



Направления инновационного развития таможенных органов:

3. внедрение информационных технологий, развитие существующей телекоммуникационной и информационной инфраструктуры, проектирование, разработка и внедрение Единой Автоматизированной Информационной Системы таможенных органов (ЕАИС), обновление парка компьютерной и специальной техники;



Направления инновационного развития таможенных органов:

4. обеспечение эффективного управления ФТС России реализацией инновационных проектов, своевременное и рациональное распределение ресурсов, проведение закупочной деятельности, управление выделенными финансами.




Инновация — [англ. Innovation; лат. Innovation — обновление] процесс создания и внедрения различных нововведений технического и/или технологического характера.

Логистические инновации в таможенной сфере — это формирование и распространение нововведений, способствующих совершенствованию таможенной инфраструктуры и оптимизации перемещения логистических потоков через таможенные границы сопредельных государств.



Инновационные информационные технологии

Важность применения информационных технологий очевидна: они позволяют не только повысить контроль над участниками внешнеэкономической деятельности, но и значительно ускорить процесс таможенного оформления и контроля, что, в свою очередь, увеличивает товарооборот и ведет к экономическому росту.



Вступление России во Всемирную Торговую Организацию в ближайшем будущем приведет к увеличению грузопотока, как следствие, увеличится нагрузка на таможенные органы.

Уже сегодня не редкость многокилометровые очереди в пунктах пропуска через государственную границу.

Чтобы этого избежать в будущем существуют **два пути развития таможенной системы:**

первый – увеличение числа таможен, количества служащих (экстенсивный путь),

второй – внедрение информационных технологий, «автоматизация» таможенного контроля и оформления (интенсивный путь).

2. Формирование и развитие человеческого и интеллектуального капитала работников таможенных органов

Самый ценный и незаменимый вид интеллектуального капитала – **человеческий**. Он является базовым и способствует успешному развитию остальных составляющих. Происходит обеспечение организации квалифицированным и лояльным персоналом, за счет работы которого увеличивается эффективность деятельности и формируется конкурентное преимущество, что ведет к увеличению стоимости компании.

Важными направлениями развития человеческого капитала организации является **внедрение в ТО целостной системы обучения персонала и повышения его квалификации**. Повышение квалификации персонала способствует привлечению хороших специалистов, снижению текучести кадров, использованию новых технологий, улучшению качества таможенных услуг, а значит, удовлетворению потребностей участников ВЭД, выявлению потенциальных лидеров и руководителей, позволяет ТО быстрее реагировать в изменяющихся условиях рынка и ВЭД.



Одно из характерных глобальных изменений современности, которое оказывает радикальное воздействие на развитие инновационной экономики, это **неравномерный переход разных стран к так называемой экономике, основанной на знаниях, интеллектуальном, человеческом капитале**. Ключевую роль в такой экономике играют знания человека, нематериальные активы, интеллектуальный капитал как особое соединение человеческого капитала (реальные и потенциальные интеллектуальные способности, практические навыки работников организации) и сложившихся связей с потребителями, через бизнес-процессы, базы данных, брэнды, IT-системы и т.д.). **Такое соединение интеллектуального капитала в компании предполагает способность трансформировать знания и нематериальные активы в ресурсы, которые создают богатство и соответствующую добавочную стоимость за счет особого эффекта от умножения человеческого капитала на финансовый, материальный и иной.**




Интеллектуальный капитал будущего специалиста формируется в сфере высшего профессионального образования, в связи с этим необходимо построение особой модели эффективного менеджмента учебного процесса, которая объективно создаст предпосылки для выявления, развития и дальнейшего мониторинга показателей и факторов формирования будущего интеллектуального капитала ТО.




Лидеры инновационной экономики – это лидеры, деятельность которых основана на постоянном использовании современных знаний человека, интеллектуальном капитале.

Такие лидеры глубоко понимают суть современного предпринимательства и организационного развития, основанного именно на знаниях и возможностях применить эти знания в сочетании с другими ресурсами компании.



В связи с этим мы выделяем **три ключевых критерия, которым должен соответствовать новый современный специалист-лидер, работающий в ТО, применяющей инновационные экономические подходы:**

- **постоянно обеспечивать формирование и реализацию развития ТО во всех аспектах (организационных, технических, технологических, управленческих и т.д.), следование стратегическому направлению;**
- **нести ответственность за успех деятельности ТО, когда успех оценивается как выполнение или перевыполнение конкретных финансовых и нефинансовых стратегических показателей (или конкретных показателей оперативной деятельности), основанных на применении инновационных идей;**
- **быть и главным спонсором, и чемпионом, и проводником в деле коммерциализации знаний, в развитии деятельности, основанной на инновационных идеях, эффективном использовании человеческого потенциала, потенциала современных знаний.**



Человеческий капитал (human capital) - капитал в форме интеллектуальных способностей и практических навыков, полученных в процессе образования и практической деятельности человека.


Человеческий капитал - в экономической науке - способность людей к участию в процессе производства.

Интеллектуальный капитал компании является постоянным конкурентным преимуществом, которое увеличивает стоимость компании. Организациям, нацеленным на долгосрочное повышение стоимости, необходимо уделять особое внимание формированию и развитию интеллектуального капитала, включающего человеческий, организационный и капитал отношений.



Чтобы успешно управлять человеческим капиталом, менеджмент должен отслеживать примерно следующий набор параметров:


- образование;**
- квалификация;**
- связанные с работой знания;**
- профессиональные наклонности;**
- психометрические характеристики;**
- связанные с работой умения;**
- здоровье сотрудника.**



Эффективным методом развития и использования человеческого капитала служат **неформальные интеллектуальные группы внутри организации.**

Этот способ обучения и передачи знаний – участие персонала компании в неформальных группах, основанных на социальных и профессиональных интересах.

Участники неформальных групп сотрудничают друг с другом, инициативно делятся идеями и учатся друг у друга, передают свои знания и опыт группе. Такие объединения возникают сами собой и не могут контролироваться руководителями, но при этом руководство может способствовать их развитию.



Ещё одним рациональным инструментом развития человеческого капитала является **соглашение между руководителями и сотрудниками**. Данное соглашение становится эффективным, если в нем отражаются ожидания обеих сторон. Таким образом достигается полное взаимопонимание между сторонами, которое при четком формулировании обоюдных обязательств позволяет предотвращать возможные конфликты. В условиях действия соглашения вместо внешнего со стороны руководства действует внутренний контроль. Работник понимает, что надлежащее исполнение обязанностей для него выгодно, поэтому он сам придерживается установленных правил.




Мотивация и стимулирование персонала являются одним из самых значимых инструментов развития человеческого капитала организации.


К примеру, посредством предоставления социальных льгот сотрудникам работодатель решает следующие задачи: стимулирование к длительной работе в компании, повышение лояльности персонала, укрепление корпоративной культуры, повышение внутреннего и внешнего имиджа компании, заботящейся о своих сотрудниках.




Вторая составляющая развития интеллектуального капитала компании – развитие организационного капитала, цель которого заключается в создании условий для быстрого обмена знаниями, их коллективного накопления, сокращения времени на овладение новыми знаниями, повышения производительности. В процессе формирования и развития организационного капитала индивидуальные знания сотрудников переносятся во внутрикорпоративные системы, после чего могут широко использоваться другими сотрудниками компании. Формализованные знания становятся частью организационного капитала компании. Так создаются условия для быстрого обмена знаниями и их постоянного накопления. Использование и развитие человеческого капитала также становится продуктивнее благодаря структурированным, легкодоступным и обогащенным новыми знаниями производственным процессам.



Среди инструментов развития организационного капитала компании – создание сетей коммуникаций и базы знаний, то есть использование программ, управляющих информацией и обеспечивающих каждому работнику организации доступ к коллективному ноу-хау. Такие программы помогают сэкономить времени, которое сотрудники тратят на выполнение одной и той же работы, обеспечивают мгновенное подключение специалистов и базы знаний фирмы к решению проблем в любом месте. Компьютерные базы знаний облегчают доступ к знаниям работников и помогают компаниям работать в любой стране. Они, как пишет Т.А. Стюарт, представляют собой «карту, подсказывающую, где сосредоточены знания предприятия, - в чьих головах, например».



Отсутствие целенаправленного управления интеллектуальным капиталом является причиной возникновения проблем, связанных с формированием, использованием и охраной интеллектуальных объектов собственности организации как элементов организационного капитала. В частности это проблемы оценки объектов интеллектуальной собственности, интеллектуального шпионажа и пиратства, утраты объектов интеллектуальной собственности при регистрации исключительных прав на них конкурентами, а также в результате ухода квалифицированных специалистов и несогласованного присвоения интеллектуальной собственности работниками – её создателями. Указанные проблемы препятствуют развитию организационного капитала. Поэтому защита объектов интеллектуальной собственности является важным инструментом развития организационного капитала предприятия.



Третьей составляющей развития интеллектуального капитала является **развитие капитала отношений**, основная цель которого – создание эффективной системы коммуникаций с клиентами, поставщиками и партнерами для укрепления отношений с ними и привлечения новых постоянных клиентов.

Одним из основных инструментов развития клиентского капитала является формирование и совершенствование базы данных о клиентах и потребителях, их предпочтениях, что выступает одним из факторов конкурентоспособности компании. Формирующийся таким образом капитал отношений компании способствует повышению качества обслуживания потребителей.



Краудсорсинг означает передачу задания, обычно выполняемого персоналом организации или внешним подрядчиком, неопределенной, как правило, большой группе людей в форме открытого предложения. В настоящее время компании могут осуществлять разработку и производство собственной продукции непосредственно с участием потребителей, привлекая интеллектуальные ресурсы большого количества людей, развивая свой капитал отношений. Инновации на основе краудсорсинга в современных условиях являются наиболее эффективным направлением развития капитала отношений.

**Спасибо за
внимание!**

