

ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ КРЕАТИВНОСТІ ПЕРСОНАЛУ В БІЗНЕСІ

Інноваційні процеси, що відбуваються довкола бізнес-процесів, призводять до варіативності ускладнень зовнішнього середовища його функціонування, виникнення нових рушійних сил, які потребують адаптаційних внутрішніх змін із метою просування продуктів та послуг на новий рівень розвитку та якісного стану з метою підвищення конкурентоспроможності фірми. Ці зміни стосуються структури та системи організації, розмаїття ухвалених рішень, проте результативність їх здійснення та можливість реалізації залежить від кваліфікаційного рівня персоналу, його креативності, здатності швидко та інноваційно відповідати на виклики зовнішнього середовища, потенційної готовності до реалізації зазначених процесів. Саме тому проблема розвитку креативності персоналу фірми є однією з актуальних проблем управління та умовою конкурентоздатності фірми на ринку.

Основу інноваційної активності визначає: по-перше, наявність сучасного персоналу установи, по-друге, створення в кожному структурному підрозділі відповідних умов та простору для креативного його розвитку. Такий підхід дозволяє формувати членам трудового колективу умови для індивідуального та групового обміну знаннями та креативного перетворення їх на новому рівні. У результаті, підприємець матиме змогу розробляти та реалізовувати інноваційні продукти та надавати якісні послуги на належному рівні, клієнти при цьому зможуть отримати високоякісне обслуговування та продукт належної якості, що є основою для формування конкурентних переваг на ринку послуг.

Деякі зарубіжні компанії вже почали експериментувати та впроваджувати «дизайн-мислення, щоб змінити культуру установ» [1]. Дизайн-мислення являє собою ітеративний, орієнтований на команду підхід, зосереджений на людях, користувачах і клієнтах. На ранніх етапах інновацій різні макети, які тестують з урахуванням користувачів у швидких ітераціях, що дозволяє швидко навчатися. Це часто передбачає роботу з простими фізичними макетами, дослідження критичних функцій або досвіду користувача. Такий підхід доцільно використовувати на ранніх етапах інноваційних проєктів, які характеризуються високим ступенем невизначеності потреб клієнтів, технологічних можливостей і бізнес-потенціалу самої банківської установи. Здебільшого це стосується радикальних інновацій або дизайну цілої бізнес-екосистеми [1]. Участь цілої бізнес-екосистеми у рішеннях, орієнтованих на клієнта, стало стратегічним вибором для багатьох компаній у Європі.

Вирішальне значення у забезпеченні стратегічних інноваційних змін в діяльності підприємця відіграє персонал, ефективність використання якого є одним із основних показників оцінювання систем управління інноваційними процесами. У зв'язку з цим набуває особливого значення для інноваційного

розвитку фірми, її конкурентоспроможності необхідність формування творчих здібностей, креативності персоналу [3, с. 145].

Сьогодні персонал прийнято розглядати як ключовий бізнес-ресурс, управління яким мусить бути спрямоване на підвищення ефективності «індивідуального людського капіталу» у процесі інноваційної діяльності. На думку І. В. Грабовської, «одним з основних напрямів збільшення віддачі від персоналу є розвиток і використання прихованих здібностей особистості, до яких можна віднести креативність» [4, с. 193].

Зазначимо, що важливим для розвитку креативності є створення ефективно діючої системи мотивації, яка передбачає наявність в установі системи цінностей, урахування ієрархії потреб. За умов зростання конкуренції між комерційними банками актуальною стає конкуренція за працівника. Саме тому у бізнесі, де конкуренція зростає, спостерігаємо постійне зростання заробітної плати, яка надає можливість задовольнити відповідно до А. Маслоу первинні потреби (фізіологічні). Проте для розвитку креативності персоналу та підвищення його кваліфікації вкрай важливо не тільки досягти необхідного рівня задоволення фізіологічних, соціальних потреб та потреби у безпеці, а й створити умови для появи у працівника потреби в самовираженні, творчості тощо [5].

Загальновідомо, що за кордоном ще з середини ХХ ст. розробили і використовували новітню на той час технологію підбору персоналу. Наразі технологію під назвою «асесмент», яка передбачає створення системи оцінювання і розвитку необхідних для кар'єрного просування компетенцій, широко використовують для прогнозування успішності діяльності менеджерів.

Практика роботи з персоналом підтвердила, що наряду з високими показниками IQ, якісними знаннями у сфері економіки вкрай необхідними є так звані *soft skills*, зокрема вміння працювати в команді, адаптивність і гнучкість у вирішенні конфліктів, ініціативність, оптимізм тощо. Дослідник емоційного інтелекту Деніел Гоулман, за результатами дослідження персоналу багатьох корпорацій, наголошував на важливості особистісних якостей, незамінних для якісного виконання певної діяльності [6].

Нами рекомендується створювати центри асесменту (Assessment Center), завданням яких мають бути: по-перше, оцінювання компетенцій потенційних співробітників при наборі персоналу; по-друге - системна робота з розвитку необхідних компетенцій, надання рекомендацій з подальшого особистісного вдосконалення; по-третє, складання програм і тренінгів із навчання та особистісного розвитку персоналу. Така системна робота передбачає наявність або залучення професійних асесорів, які у спеціально змодельованих ситуаціях реальної діяльності можуть спостерігати за поведінкою людини під час виконання поставленого завдання, оцінюючи і складаючи звіт про ступінь виявлення аналізованих якостей особистості.

Найважливішим у такій роботі з персоналом стає складання профілю посади, у якому має бути визначено компетенції, важливі задля реалізації стратегічних завдань визначеної посади, якісного виконання професійних обов'язків. Профіль посади має містити рейтинг компетенцій у ієрархічній послідовності - від найнеобхідніших до бажаних. До кожної компетенції

пропонують тренінгові вправи, які дозволяють її виявити, а сама компетенція розкладається на певні індикатори поведінки, залежно від рівня посади. Наступним кроком стане аналіз, складання рейтингів і прописування рекомендацій. У сучасний рейтинг необхідних компетенцій персоналу будь-якої компанії обов'язково включають креативність, адже необхідність організації ефективної діяльності персоналу передбачає зацікавленість працівників у створенні нових продуктів та послуг, пошуку нестандартних рішень у розробці стратегії подальшого розвитку [2].

На нашу думку, у межах центру асесменту може функціонувати програма розвитку креативності персоналу. Основними принципами такої програми є: принцип активності (активна участь через усвідомлення, апробування і тренінг), принцип дослідницької (творчої) позиції (створення креативного середовища на основі невизначеності, прийняття, безоцінності), принцип постійного зворотного зв'язку, принцип партнерського спілкування (право на власну позицію, систему цінностей в атмосфері безпеки, довіри і відкритості), принцип добровільної участі (право на відмову від участі, природна внутрішня зацікавленість у змінах особистості).

Література:

1. Вербовська Л. Теоретичні аспекти використання дизайн мислення організаціями в умовах змін. Міжнародної науково-практичної конференції «Розвиток компетентності в публічному секторі: європейські стандарти та перспективи». 30 вересня 2021 року. м. Івано-Франківськ. С. 134-135
2. BOIB: оприлюднено Глобальний інноваційний індекс 2020 року. URL: <https://ukrpatent.org/uk/news/main/wipo-gii-2020-02192020>.
3. Гончарук Н., Сурай І. Лідерство як якісна характеристика особистості чи інституції. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2010. № 3. С. 5-13. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2010_3_3.
4. Грабовська І. В. Інноваційний розвиток підприємства на засадах управління креативністю персоналу. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2017. № 2. Том 2. С. 192-197. URL: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/pdfbase/2017/2017_2_2/jrn/pdf/40.pdf.
5. Тюріна В. О. Лідерська компетентність і визначення рівня її сформованості у курсантів як майбутніх офіцерів поліції. Інноваційна педагогіка. 2020. Вип. 20(3). С. 90-92. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/innped_2020_20\(3\)_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/innped_2020_20(3)_21).
6. Gray, Alex. The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution. The Annual Meeting is taking place in Davos from 20 to 23 January 2016, under the theme “Mastering the Fourth Industrial Revolution”. Режим доступу: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/>