

ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ КАТО НЕЗАМЕНИМ ФАКТОР ЗА БИЗНЕС РАСТЕЖ

Автор: Фахри Идриз¹

Abstract.

For every business, which wants to grow and develop, the first and most important rule is to invest in its human resource. The most important investment a business can make is to educate its human resources. In many sectors human labour is and will remain irreplaceable. One of the most substantial aspects regarding business growth is competitive power. This competitive power is discovered, used and acknowledged by the management. Managers use the potential of the skilled workers to increase their business' production directly or indirectly, while motivating them to reach a climax in their professional development. Every industry, thanks to its successful managers and marketers, can offer high-quality products and service. Human resources are the main component for successful business.

Key words: *business, purpose, human, growth, success;*

Целта на настоящия доклад е да представя и в определена степен да обоснова собственото ми виждане за значимостта на човека в бизнеса.

Става дума за виждане на един предприемач и развитие на организации, опериращи успешно в сложна и трудна бизнес среда в страната ни. Става дума за виждане, което е оформено в мен като симбиоза на практикувания ми опит в годините, от една страна, и научните ми интереси и познания, от друга.

Конкретните личности изпълняват някоя от многобройните роли в професионалния си живот: ръководител в управленска йерархия; ръководител –

¹ гл.ас. д-р инж. Фахри Идриз; Колеж Сливен, Технически Университет – София, email: meattsa@abv.bg

лидер; служители/ изпълнители; партньори; клиенти; представители на публичния сектор.

Този обхват от човешки ресурси може да бъде незаменим фактор на бизнес растеж, при определени предпоставки и условия.

За изпълнение на целта на доклада в него са формулирани две задачи:

Първа – да аргументирам от моя гледна точка възгледите ми за мястото и ролята на човека в бизнеса с услуги, като включвам действия, които са необходими и предхождат успеха.

Второ – да анализирам кратко редица обстоятелства, според които човек е основна движеща сила и „проектант“ на посоките на бизнес развитие.

Нито един бизнес, не може да расте в хаос и безредие. Бизнесът е като едно малко дете, обича да има ред и дисциплина.

Всеки бизнес, който иска да расте първото и най-важно условие е да инвестира в своите човешки ресурси.

От съществено значение, за осигуряване растежа на една организация, имат конкурентните предимства, които притежават човешките ресурси. Тези конкурентни предимства се откриват, използват и надграждат от мениджмънта. Мениджърите използват потенциала на заетите в трудовия процес, за да добавят пряко или косвено повече стойност върху производството на предприятието, мотивирайки хората си, защото всеки човек иска да стигне своя топ в развитие си. Една английска поговорка гласи: **"Може да закараш коня до реката, но не може да го накараш да пие вода"**. Затова лидерът-мениджър, на всяка организация, трябва да вдъхновява с лични примери, несломим и непреклоним дух. Лидерът е този, който вдъхновява човешките ресурси да гледат напред, да бъдат инициативни, да се обричат на идеи, които надхвърлят непосредствените им интереси. Хората трябва да вярват във вдъхновяващи идеологии за растеж.

Всяка индустрия, благодарение на успешните си мениджъри и маркетинголози може да предложи висококачествени продукти и услуги. **А моето определение за маркетинг е: Маркетинг е правилни политики водени за достигане по най-бързия и успешен път до сърцето на клиента, които политики го настройват и предразполагат да сподели своите ценности срещу Вашите услуги и продукти, променяйки своите възприятия в положителна насока към Вашия бранд, се нарича Маркетинг. – Ф. Идриз**

За бизнес растеж, само човешките ресурси знаят да правят това, което трябва и както трябва.

Човекът непрекъснато търси баланс между ресурси и блага, приходи и разходи, човешки фактор и автоматизация, проекти и процеси, статукво и иновации, т.е. световното равновесие на всички аспекти, за да може да даде всичко от себе си. А този, който не е дал всичко от себе си за успеха на организацията, значи не е дал нищо. Съзнателно или не, човечеството се подчинява на природния закон за закономерно протичане на явленията. Човешките действия са съобразени с физическия ред.

В резултат, на което се проявява целеустремеността на човека, към постигане на устойчиво бизнес развитие, конкурентоспособност, така също преминаване на по-

високо еволюционно ниво. След отправяне на поглед върху икономическите теории, запознаване с концепции като: „Управлението на икономическите процеси всъщност е начало на бизнес растеж“, действията на „homo economicus“ и индивида като икономически субект, управлението на хора от хора, нагласите на персонала във фронт и бек офиса се заражда идеята, че хората са основният фактор за наличие на бизнес среда, така също човешките желания, действия и способности определят благосъстоянието на човечеството.

Човекът с неговата мисловна дейност, потребности, знания, умения, способности и потенциал за развитие изпълнява различни роли в стопанския живот. Той открива, овладява, формира, акумулира, управлява съществуващите възможности, използва ги за създаване на стоки и услуги, задоволяващи физиологични, ментални и други потребности. В същото време, човекът притежава и търси потенциал за развитие, за да бъдат подобрени, обновени, модернизирани, усъвършенствани, съществуващите възможности. Събирателният образ от проявленията на човешките дейности характеризира човека като двигател, който в перспектива разтваря и издига спиралата на успеха, и определя неговото централно място в концепцията за значението на човека в бизнеса. Човекът притежава качества, които му помагат за изпълнението на съответната роля и му позволяват да бъде основен фактор за бизнес развитие. Тук се посочват някои примери, които представят обстоятелства, определящи значимостта на човека в бизнеса:

- Човекът в ролята си на генератор на идеи, притежава качества, като въображение, креативност, интуиция, проникателен ум, които му помагат да създава цялостен обслужващ бизнес и/или да проектира отделни услуги.

- Необходимо е инвеститорът да разполага с авоари, знания, умения и компетенции за преценка на рискове, за да може успешно да преразпредели и реинвестира своите приходи по начин, който да гарантира максимална бъдеща доходност.

- Лидерът-мениджър, изпълнявайки функции, като ръководител, организатор, мотиватор, координатор на съответно ниво, сектор или проект е ангажиран с оптимално използване на ресурсите и устременост към максимална печалба и възходящо развитие на ръководената от него бизнес единица. **"Даването задвижва процеса на взимането"** Робин Шарма. Най-големите успехи се постигат, благодарение на великолепните връзки и колаборация м/у екипа, който отново е воден от хора. **В хубави времена успяват всички, във времена на икономически кризи, само най-добрите, които истински са отдадени на бизнес-растежа, именно човешките ресурси.**

- Служителят в бек офис е необходимо да притежава технически умения, технологични познания, да бъде отворен към нововъведения и готов за непрекъснати обучения. В много книги за мениджмънт е писано, че трябва постоянно да се развиваме и да сме в крак с потребностите на пазара.

- Служител във фронт офис обикновено е човек, който притежава качества като: приветливост, комуникативност, съпричастност към потребностите на клиента, комбинативност, самоорганизираност, дисциплинираност, съдържаност и тези качества му помагат да задържи лоялни клиенти, да привлича потенциалните

клиенти и да създава доверие към обслужващата организация. Ако сте инициативни, ако доброволно се съгласите да изпълнявате задачи, ако сте всеотдайни, ако сте готови да поемете повече отговорности, отколкото сега – Вие несъмнено ще се превърнете в най-уважаваните и най-ценените служители, които са готови за ключови позиции в управлението на всяка една организация.

Развитието на човешките ресурси е комплексен процес, съчетаващ по уникален начин дейности на индивидуално и организационно равнище, чиито резултати носят ползи, както на индивида, така и на бизнеса. Най-голямата инвестиция е тази, която инвестираме в човешките ресурси, защото развивайки своите хора, вие развивате потенциала на вашата организация и тя става по-конкурентна и по-успешна на пазара.

Човек се стреми да обогати своите знания и умения, за да разполага с работна сила, която има по-голям капацитет за предлагане на вътрешния и на външния трудов пазар. Във връзка с това, се подчертава ключовото значение и необходимостта от непрекъснато развитие на знанията и уменията, на заетите като фактор за тяхната способност "за да получат или да запазват една работа като резултат от взаимодействието между техните персонални характеристики и трудовия пазар".

За да може човекът да овладее най-ефективните бизнес процеси, той трябва да познава критичните фактори за успех при мениджмънта на бизнес процеси; да се търси необходимият баланс между бизнес средата и бизнес процеса, и между задачите на бизнес процесите и информационните системи. Човекът, следва да търси развитие на бизнес процесите по различни причини и преследвайки разнообразни цели.

Усъвършенстване на инфраструктурата – рехабилитации, реконструкции, пълно заместване на остарели (физически и морално) технологии с нови: отговарящи на всякакви параметри на времето. **Времето е златото на 21 век.** Ако някой може да предложи дадена услуга, по-бързо и навременно от Вас, веднага ще бъдете сменени. Всеки иска да е първи и водещ, във всяко отношение. Това са важни елементи на бизнес растежа. Всички задачи трябва да бъдат селектирани приоритетно, изпълнени бързо и качествено. Само по този начин хората (партньори, контрагенти и всички ползватели на вашите услуги) ще говорят хубави неща за Вас и вашия бизнес. А най-добрата референция за успеха в бизнеса е от уста на уста, да се говори положително за вашите продукти и услуги. Действайте бързо, когато хората искат или се нуждаят от Вас. Обучавайте себе си и хората си, да култивират положителни навици. " **Непрекъснатото обучение е условие за успех.**" Брайън Трейси.

В рамките на ресурсния възглед за бизнеса, знанията и уменията на човек, се отличават със специфични характеристики, които формират неговия потенциал, като източник на устойчиво конкурентно предимство. "Уменията на хората (по вид и равнище) не са разпределени равномерно - някои фирми могат да придобият талантите, които са им необходими, а други - не. Затова, при равни други условия, тази форма на човешки капитал може да бъде източник на устойчиво конкурентно предимство."

При това се има предвид, че устойчиво конкурентно предимство се базира на специфични за бизнеса знания, които не могат да се намерят и придобият от външния трудов пазар, в готов за ползване вид. В контекста на ресурсния възглед за фирмата се стига до извода, че наличието на човешки капитал, който е незаменим и труден за намиране е основата на устойчиво конкурентно предимство.....

Теорията за човешкия капитал заема традиционно място, при изясняване на същността на развитието на човешките ресурси в организацията и го разглежда като значим компонент в процеса на акумулиране на човешкия капитал.

Българската бизнес практика и особено индустрията изпитват голяма необходимост от нарастване на относителния дял на заетите, които покриват изискванията да бъдат определени като човешки капитал. В тази връзка основната отговорност имат и носят ръководните екипи на организациите, техните политики и механизми за управление на човешките ресурси поставени върху научни основи са знакова предпоставка за утвърждаване на повишения капитал.

Управлението възниква и се развива, като потребност от съгласувани действия във връзка с получаване на очакваните резултати от дейността на конкретен човек - лидерът-мениджър. Той направлява човешките ресурси. От една страна им внушава, какво означава да продават услугите и продуктите си, насърчава да търсят ефективно приключване на сделките и дългосрочно задържане на клиента. От друга, постоянно мотивира, вдъхновява, за по-върхови постижения. С добра мотивация, всичко е постижимо Тук на преден план се поставя съгласуване на собствените действия, стремеж към постигане на определен резултат, отчитане особеностите на средата за реализиране на поставената цел, систематизиране и подготовка на определени усилия. Всичко това, изисква подбор на конкретни действия, тяхното непрекъснато обвързване с поставените цели

За да се справят с посочените предизвикателства, организациите трябва да разполагат с ресурси– човешки, финансови, материални и информационни .Необходимо е лидерът-мениджър да осъществи тяхното комбиниране и координиране. Мениджърът, който изпълнява различни управленски функции: целеполагане, ръководене, планиране, организиране и контролиране. Следователно мениджърът е човек, който определя целите, ръководи, планира, организира и контролира човешките, финансовите, материални и информационни ресурси:.....

- Избор на дейности, които предстоят да бъдат извършени;
- Посочване на очаквания резултат;
- Определяне на предполагаемия срок за постигането на целите
- Определяне на разходите;...
- Избор на критерий, който да потвърдят, че целта е постигната;
- Ръководенето е свързано с мотивацията на хората, избора на метод и стил на управление;
- Планирането е необходимо да се вземат различни решения относно това какво трябва да стане, по какъв начин от кого и в какви срокове;

- Организиране – чрез него се постига подреждане на отделните елементите на организацията във времето и пространството и запазване на организационното равновесие;

- Контролиране и оценяване – сравняване на действителното състояние с предварително желаното. За целта е необходимо да се определят обективни критерии за измерване, оценка и сравнение.

Участието на човека в процеси, свързани с планиране, проектиране, изпълнение на услуги и управление на съпътстващите ги организационни дейности, както и последващите иновационни процеси, предстоящи в бъдеще, на по-високото еволюционно стъпало обосновава твърдението, че човекът заема централно място в представената концепция.

Питър Дракър определя познанията, енергията и лоялността на служителите на компанията като нейния най-важен актив в съвременната икономика. Според него уменията на служителите могат да са в различни области, но е добре да се развиват в посока, съответстваща на техните интереси. От тяхната компетентност, ангажираност, мотивация и умения за работа в екип зависи успеха на всяка една организация.

Съвкупността от роли на човека в качеството му на: индивид, ресурс, капитал и фактор отрежда неговото централно място и влияние върху състоянието и бъдещото развитие на компонентите от вътрешната бизнес среда, под въздействието и в условията на обкръжаващата глобална среда...Обобщени са основните причини, поради които човекът се определя, като главна движеща сила в бизнеса:

- Човекът притежава вродени качества и придобити компетенции, които му помагат за изпълнението на роли като: акумулатор на идеи; собственик на талант, знания, умения; инвеститор; мениджър; служител в бек офис; служител във фронт офис; работник в производствен сектор, подпомагащ предоставянето на услуги; клиент; партньор; контрагент; конкурент; представител на публичния сектор; потенциален: клиент, служител, партньор, конкурент;

- Знанията и уменията му позволяват да управлява и развива компонентите от вътрешната бизнес среда, също така да трансформира предизвикателствата на обкръжаващата среда във възможности, за успешно развитие и изкачване по възходящата спирала. Обосновано е централното място на човешкия фактор за успешен бизнес, като са представени обстоятелства, подкрепящи твърдението, че именно човекът е движещата сила в бизнеса с услуги; разгледан като индивид, ресурс или капитал човекът всъщност е провокатор на целенасочено бизнес развитие. Дефиниран е възгледът за значимостта на човека за успеха на бизнеса. В много сектори човешкият труд е и ще остане незаменим. **Маркетингът не е нищо повече от това да намериш място във възприятието и съзнанието на хората в положителен аспект.**

Стремете се да бъдете първи в съзнанието на хората, ако не сте първи в една категория, измислете нова категория, в която да бъдете "първ". Борете се за възприятията на вашите потребители, клиенти, пациенти. Това са необходимите

условия за бизнес растеж и всички те биха били постижими с вяра и воля, решимост, знание, които са присъщи само и единствено на човека.

В този доклад предложихме висококачествен концентрат от лични, работещи, житейски методи. Блестящо ноу-хау, ясни правила за организация.

Коректността, честите и трайни взаимоотношения в бизнеса, са може би тайните за прогрес. **Бизнеса не обича конвенционалността, винаги бъдете ясни, динамични, сърдечни с колектива и хората, които управлявате.** Тези важни за бизнес растежа съвети ще Ви превърнат, Вас и вашия бизнес в култов и незаменим, във всички браншове.

В заключение бих добавил, че научната теза, че човешките ресурси са (могат да бъдат) авангардно и устойчиво конкурентно предимство на организациите, може да намери доказателства в бизнес практиката.

Тези доказателства са утвърждаваните и развивани компетенции на човешките ресурси, в повишаваната и висока тяхна трудова мотивация и в крайна сметка в резултатите от трудовата дейност, израз на растеж на организациите.

Служителите в бизнес организациите, независимо от категорията им принадлежност, могат да се развиват като човешки капитал, могат да бъдат определяни като „двигател“ на бизнес растежа.

Достигането на конкурентно предимство на човешките ресурси и от тук до бизнес растеж несъмнено е сложно предизвикателство, то може да бъде успешно овладяване чрез адекватни политики и механизми на мениджмънта на организациите, от една страна и лична отговорност и организираност на всеки член на организацията, от друга.

Като основен извод от разработката може да се посочи, че са разгледани разнообразни роли на човешкия фактор в бизнеса с услуги, както в конкретен настоящ момент, така и в бъдеща перспектива, очертавайки посоки за развитие. Предлага се дефиниция на концепцията за мястото на човека в бизнеса.

Използвана литература :

1. Дракър, П., „ Мениджмънт на предизвикателствата през XXI век”, 2005г.
2. Илиев, Й., „ Управление на човешките ресурси”, 2005г.
3. Илиев, Й., „Системи за управление”, Абагар, сп „Макрон”, 2016г.
4. Дракър, П., „Ефективен ръководител”, 2009г.
5. Шарма, Р., „Уроци по лидерство”, 1999г.