

На правах рукописи



ЛЕБЕДЕВ СЕРГЕЙ НИКОЛАЕВИЧ

**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ТРУД
В СФЕРЕ ИНТЕРНЕТ-УСЛУГ
(ТЕОРИЯ, ПРАКТИКА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ)**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями,
отраслями, комплексами – сфера услуг; экономика труда)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Москва – 2012

Работа выполнена на кафедре экономики и управления Всероссийской государственной налоговой академии Министерства финансов Российской Федерации.

Научный консультант: доктор экономических наук, профессор,
Заслуженный экономист Российской Федерации
Балакина Алла Петровна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор,
заведующий лабораторией
проблем развития информационного общества
Федерального государственного бюджетного
учреждения науки Института проблем
народонаселения Российской академии наук
Вершинская Ольга Николаевна

доктор экономических наук, профессор,
заместитель Главного ученого секретаря
Президиума Российской академии наук
Иванов Владимир Викторович

доктор экономических наук, профессор,
декан факультета менеджмента, экономики и экологии
Московского государственного университета
тонких химических технологий имени М.В. Ломоносова
Тумин Валерий Максимович

Ведущая организация: **Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте
Российской Федерации**

Защита состоится « 24 » апреля 2012 г. в 12⁰⁰ часов на заседании совета по защите докторских и кандидатских диссертаций Д 226.003.01 при Всероссийской государственной налоговой академии Министерства финансов Российской Федерации по адресу: 109456, Москва, 4-й Вешняковский проезд, д. 4, ауд. 113.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Всероссийской государственной налоговой академии Министерства финансов Российской Федерации.

Автореферат разослан « 23 » марта 2012 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета по защите
докторских и кандидатских диссертаций
кандидат экономических наук, доцент



В.М. Смирнов

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Переход к информационному обществу сопровождается глобальными изменениями в экономике. В связи с теоретическим осмыслением концепции постиндустриального (информационного) общества в качестве современной научной парадигмы выделяется теория информационной экономики, включающая теорию сетевой экономики. Актуальными для информационной экономики являются проблемы услуг, интеллектуального труда и интернета.

Современные трансформационные экономические процессы на мировом и российском рынках интеллектуального труда, в том числе в сфере интернет-услуг, далеко выходят за рамки традиционных классических научных экономических представлений, учений и концепций, что существенно ограничивает возможности репрезентативного теоретико-методологического их рассмотрения, понимания и обоснования в традиционном классическом плане. Это вполне объяснимо, поскольку здесь происходит естественное обогащение экономической теории и практики совершенно новым опытом интеллектуального труда.

При переходе к информационному обществу стремительно растет количество и заметно повышается качество интернет-услуг и интеллектуального труда в интернете, затрачиваемого на создание и обработку все возрастающего массива информации и оказание все увеличивающихся разнопрофильных интернет-услуг. Все большее число работников интеллектуального труда связывает повышение эффективности своей трудовой деятельности с участием в высококвалифицированной информационной сервисной (услуговой) деятельности, в том числе, в плане вовлечения в сферу интернет-услуг.

Особую значимость получает при этом учет российского опыта и российской специфики интеллектуальной сервисной трудовой деятельности в интернете и соотнесение его с опытом общемировым.

На мировом рынке услуг сформировался и динамично развивается в последние годы новый сегмент, связанный с интеллектуальным трудом, – сегмент интернет-услуг. Эта, чрезвычайно динамично развивающаяся ныне, область

особым образом влияет на эффективность и конкурентоспособность экономических субъектов, становясь неотъемлемым элементом инновационного развития экономики. Процесс интеллектуализации труда охватывает всю сферу интернет-услуг, что ставит перед современными учеными-теоретиками и специалистами-практиками целый ряд принципиально новых проблем, вопросов и задач. Общемировые тенденции развития информационного общества определяют необходимость развития сферы интернет-услуг в экономике, ее дальнейшей интеллектуализации, информатизации и углубления разделения интеллектуального труда в интернете. Особые требования в этой связи предъявляются к организации и регулированию интернет-сервиса и управления им, к качеству и новизне оказываемых интернет-услуг, к сервисному менеджменту и маркетингу услуг в интернете и, соответственно, к управляемости и эффективности интеллектуального труда работников сферы интернет-услуг.

Недостаточная разработанность названных проблем в российской науке не позволяет эффективно осуществлять регулирование сферы интернет-услуг, что в целом негативно сказывается на возможностях инновационного развития российской экономики. Таким образом, актуальность темы диссертации обусловлена необходимостью целостного, комплексного и всестороннего исследования как проблем интернет-услуг и интеллектуального труда, так и раскрытия специфики интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и определения направлений повышения его эффективности.

Степень научной разработанности проблемы. Раскрывая степень научной разработанности поставленной в диссертации проблемы, автор отмечает, что эта проблема относится к принципиально новым малоизученным ныне экономическим явлениям.

Традиционно недостаточно проясненными до сих пор в отечественной экономической науке остаются ключевые вопросы современной понятийной определенности услуг, информационных услуг, интеллектуальных услуг, интернет-услуг, сферы интернет-услуг, интернет-маркетинга, сервисного менеджмента и интеллектуального труда, их сущности, их репрезентативного со-

держания, их функционального значения, их системной структурированности. До сих пор остаются малоизученными факторы формирования и развития, формы проявления, количественная и качественная специфика интернет-услуг и интеллектуального труда. Между тем, несмотря на новизну концепта составного многосложного понятия «интеллектуальный труд в сфере интернет-услуг» имеется определенная история соответствующих теоретико-методологических исследований сущности услуг, сферы услуг, специфики интернет-услуг, интеллектуального труда и сервисной деятельности в интернете. Вместе с тем, в научной, образовательной и справочной литературе, а также в других печатных и электронных источниках, в том числе в электронных материалах, помещенных в интернете, сформирован определенный объем знаний, отдельные аспекты которого отражают изучение рассматриваемой в диссертации проблематики.

В экономической традиции проблемами услуг специально занимались А. Шторх, Ж-Б. Сей, Ф. Бастиа, Д. Милль, Н.П. Гиляров-Платонов, Т. Веблен, Д. Гэлбрейт и др.

Вместе с тем, важные положения о сущности, содержании, характере, разделении и формах труда, его теории и практики содержатся в экономических произведениях Ксенофонта, Аристотеля, Ф. Кенэ, У. Петти, А. Смита, Д. Рикардо, Р. Джонса, М.Н. Вернадской, Д.И. Писарева, А. Маршалла, К. Маркса, К. Дюркгейма, С.А. Подолинского, И.В. Вернадского, С.Н. Булгакова, С.Г. Струмилина, А.Д. Билимовича, Л. Мизеса, Ф. Хайека, Й. Шумпетера и др.

Общие и специальные экономические проблемы экономики сферы услуг, рынка услуг, теории услуг, сервисной (услуговой) деятельности и сервисологии, сервисного менеджмента и маркетинга услуг рассматриваются в трудах таких современных отечественных и зарубежных авторов, как Г.В. Аванесова, Б.А. Аникин, И.И. Бабленкова, А.П. Балакина, М.В. Виноградова, Н.А. Восколович, Е.М. Деева, Л.С. Демидова, Е.Н. Жильцов, В.М.Зуев, В.Н. Казаков, Л.С. Кирина, В.В. Коновалов, Ф. Котлер, В.В. Кулибанова, К. Лавлок, В.Д. Маркова, П.Н. Новиков, В.Н. Стаханов, Б.Н. Чернышев, О.И. Шабанова и др.

Из современных отечественных и зарубежных исследователей многооб-

разных проблем теории и практики труда, в том числе вопросов его инновационности, производительности и эффективности, отметим В.Е. Аперьяна, А.Г. Войтова, Б.М. Генкина, Н.А. Горелова, В.Я. Ельмеева, В.В. Иванова, Л.О. Ильину, В.А. Каменецкого, А.Я. Кибанова, Р.П. Колосову, Т. Малоуна, Ю.Г. Одегова, Ю.М. Остапенко, В.П. Патрикеева, А.И. Рофе, Г.Г. Руденко, Р.Смита, И.С. Цыпина, И.И. Чангли, Р. Эренберга.

Процессы генезиса труда, его теоретико-методологическое обоснование, а также отдельные проблемы становления, развития и современного статуса интеллектуального, творческого, информационного, педагогического, научного, управленческого и инженерного труда рассматривались в работах таких современных отечественных и зарубежных исследователей, как И.В. Бушмарин, В.П. Буянов, М.А. Варламова, И.Е. Ворожейкин, В.С. Гойло, Т. Дейвенпорт, П. Друкер, Э. Зелински, К.А. Кирсанов, Б.В. Корнейчук, Л.М. Михайлов, М.Е. Сорокин, Г.Э. Слезингер, В.М. Тумин, С.А. Фабричный и др.

Фундаментальные положения теории информации и управления информационными процессами в природе и различных формах жизни общества принадлежат Л. Бриллюэну, Н. Винеру, Р. Хартли, К. Шеннону, У. Эшби и др. Особая роль информации в условиях информационного общества подчеркнута в работах М. Поланьи, Ж. Сапира, Л. Туроу и др.

Проблематикой информационного общества, его специфики и сущности занимались: Д. Белл, В.Л. Иноземцев, М. Кастельс, И. Максуда, Ф. Махлуп, М. Порат, Т. Сакайя, О. Тоффлер, А. Турен, Ж. Фурастье и другие исследователи.

Важные аспекты различных актуальных ныне проблем информационных коммуникаций, информационных технологий, информационной деятельности, интернета, услуг, процессов интеллектуализации труда и информатизации в условиях информационного общества рассматриваются в работах Н.М. Абдикеева, О.Н. Вершинской, Б. Гейтса, Б.В. Евтеева, И.Т. Корогодина, Р.А.Костяева, М. Льюиса, Н.А. Мягковой, И.М. Рассолова, Дж. Уиллера и др.

Специфику интернет-услуг в их различных проявлениях особо характеризовали В.А. Алексунин, Д.В. Головеров, А.П. Горн, А.В. Горный, А.Ю. Забро-

дин, С.В. Петровский, В.В. Родина, О.В. Сагина, И.А. Стрелкова, И.П. Успенский и др.

Отсутствие в отечественной и мировой экономической науке специальных теоретических исследований и целостных практических разработок по проблемам интеллектуального труда в сфере интернет-услуг, его сущности, содержания, теории, функций, методологических основ построения системы его организации, стимулирования, действенного экономического регулирования и упорядочивания в условиях рыночной экономики, а также и самой сервисной (услуговой) интеллектуальной трудовой интернет-деятельности делают особо значимым изучение данной проблематики. Научный анализ современных исследований показывает как недостаточную изученность, так и дискуссионный характер многих аспектов данной проблематики, изучение которой началось совсем недавно. Отсутствие единой позиции относительно природы интернет-услуг и критериев оценки эффективности интеллектуального труда в сервисной информационно-коммуникационной сфере интернета отмечается как отечественными, так и зарубежными исследователями.

Все выше изложенное означает, что теоретические и практические проблемы интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и вопросы его эффективности заслуживают особого внимания экономической науки и должны рассматриваться ею как новый содержательно интегральный, функционально многоплановый и многосложный, относительно самостоятельный класс проблем.

Таким образом, актуальность и объективная необходимость всестороннего концептуально-целостного исследования проблем интеллектуальной сервисной (услуговой) и трудовой деятельности в интернете определили выбор темы, формулировку целей и задач, объекта и предмета данного диссертационного исследования.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационной работы является всестороннее концептуальное исследование интеллектуального сервисного труда в интернете как в контексте генезиса, так и в плане современного состояния, перспектив, стратегии, тактики, и осуществление на этой основе выработ-

ки предложений и практических рекомендаций, а также разработки необходимых действенных мер повышения эффективности интеллектуального труда в сфере интернет-услуг в процессе их целостно-содержательного анализа и с учетом защиты результатов интеллектуального труда в сфере интернет-услуг – интеллектуальной собственности на интернет-услуги.

Реализация указанной цели определила необходимость решения в диссертации следующих задач:

- определить, раскрыть и систематизировать основные категории в понятийном аппарате теории сферы услуг, труда и сетевой экономики;
- провести научный анализ теоретических и практических подходов к исследованию осуществляющего интернет-услуги интеллектуального труда с учетом особенностей современных процессов интеллектуализации, информатизации и креатизации;
- выявить специфику основных этапов и раскрыть основные закономерности генезиса интернет-услуг как интеллектуального труда в сфере интернета с определением их сущностных признаков;
- провести исследование современного состояния, сущности, структуры, функционального содержания видов и форм интеллектуального труда, определив их место в сфере интернет-услуг;
- провести научный анализ сервисного менеджмента в интернете;
- выявить основные характерные особенности маркетинга интернет-услуг;
- раскрыть специфику качества и менеджмента качества интернет-услуг;
- разработать систему мер по защите интеллектуальной собственности на интеллектуальные интернет-услуги;
- дать оценку аутсорсинговых, краудсорсинговых и фрилансерских интернет-услуг;
- дать обоснование теоретико-методологических концептуальных установок и методических подходов к определению эффективности интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и выработать рекомендации по ее повышению.

Объектом исследования является интеллектуальный труд в сфере ин-

тернет-услуг как явление **современной экономической теории и практики** и проблемы его эффективности.

Предметом исследования выступают экономические связи и отношения, складывающиеся в сфере интернет-услуг в процессе функционирования осуществляющего их интеллектуального труда.

Теоретической и методологической основой исследования послужили положения фундаментальных и прикладных исследований отечественных и зарубежных ученых в области экономики труда, экономики сервисной деятельности и информационной экономики. В работе также использованы материалы научно-практических конференций и семинаров по вопросам интеллектуально-го труда, сервисной деятельности и информационной экономики, периодической печати, в том числе электронной.

Информационной базой диссертации служат официальные материалы государственных органов Российской Федерации и зарубежных стран по вопросам развития сферы интернет-услуг, материалы российских и международных неправительственных организаций, мониторинга рынка труда и рынка информационных услуг, информация, представленная в интернете на официальных сайтах, другие специализированные репрезентативные информационные материалы интернета, данные статистической отчетности, законодательные акты и нормативные документы России и других стран мира, а также общеэкономические и специальные прикладные исследования проблем развития сферы интернет-услуг и интеллектуального труда.

Диссертационное исследование основано на современной методологической базе: дедуктивного и индуктивного, качественного и количественного анализа; методов моделирования, методов сравнения и обобщения; историко-генетического, историко-логического, функционально-структурного, ситуационного, системного, статистического, синергетического и компаративного подходов.

Наиболее существенными научными результатами исследования, полученными лично автором, составляющими **научную новизну и выносимыми на защиту** являются следующие:

1. Обоснована авторская точка зрения на интернет-услуги как на общественно-полезную трудовую деятельность в интернете, основывающуюся на информационно-коммуникационной составляющей и на интеллектуальном труде как определенном виде труда, базирующемся на генерировании интеллекта. Дано теоретическое обоснование концепции интеллектуального труда в сфере интернет-услуг, позволяющее раскрыть сущность, прикладное значение, характерные особенности интернет-услуг, осуществляемых в процессе интеллектуального труда в сетевой экономике.

2. С учетом методологических позиций функционального, структурного и системного подходов определена количественная и качественная специфика интернет-услуг в их экономической, онтологической, объектно-праксеологической реальности как особого вида интеллектуального труда.

3. Выявлены историко-генетические, теоретико-методологические и нуминозно-терминологические аспекты парадигм теории услуг и труда в сетевой экономике. Разработаны концептуальные теоретико-методологические основы современного научного подхода к анализу и оценке интернет-услуг по отношению к интернет-продуктам и интеллектуального труда как специфической формы трудовой деятельности в условиях формирующейся информационной экономики. Определены критерии классификации интеллектуальных услуг и осуществляющего их интеллектуального труда в сфере интернета. Определена функциональная принадлежность интеллектуального труда в сфере интернет-услуг по отношению к сетевой экономике.

4. Определена специфика современной сервисной (услуговой) деятельности в интернете, связанная с получением новых интернет-товаров и интернет-услуг, а также выявлены характерные особенности современного интеллектуального труда в сфере интернет-услуг: интегративные рациональные и интуитивные, генетические и логические, когнитивные и интенциональные, творческие и ценностные, эвристические и креативные, мотивационные и эмоциональные, профессиональные и компетенционные, управленческие и организационные, информационные и коммуникационные.

5. Раскрыта специфика общего, сервисного, инновационного, информационного, операционного и фэсилити-менеджмента в интернете на основе приоритетных целей и задач, соответствующих краткосрочным, среднесрочным и долгосрочным перспективам, трендам, закономерностям в условиях информационной экономики с учетом профессиональных, мотивационных и иных факторов.

6. Проведен научный анализ маркетинга услуг в интернете и в этой связи рассмотрены различные аспекты рекламной деятельности в интернете, связанные с интеллектуальной сервисной трудовой деятельностью. Проанализированы качество и менеджмент качества интернет-услуг.

7. Раскрыта специфика интеллектуальной собственности на интернет-услуги и на основе этого выработаны соответствующие рекомендации и конкретные предложения по более эффективному регулированию интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и по более эффективной защите его результатов – интеллектуальной собственности на соответствующие интернет-услуги.

8. Разработан теоретико-методологический подход к определению экономического своеобразия интернет-услуг и осуществляющего их интеллектуального труда в аутсорсинге, краудсорсинге и фрилансе.

9. На основе всестороннего изучения соответствующих специализированных научных источников и практических разработок даны теоретическое обоснование и оценка эффективности интеллектуального труда с выработкой конкретных рекомендаций по повышению эффективности интеллектуального труда в сфере интернет-услуг.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в том, что оно развивает новое научное направление экономической теории, дополняя как в концептуальном плане, так и в прикладном аспекте систему экономических знаний исследованием особенностей теории и практики интеллектуального труда в сфере интернет-услуг, его сущности, содержания, видов, форм организации и эффективности, расширяя тем самым экономическую теорию, методологию, методику, экономический инструментарий и понятийный аппарат.

Диссертационная работа представляет решение одной из крупных науч-

ных проблем становления, утверждения, развития интеллектуальных интернет-услуг и интеллектуального труда в информационном обществе на основе концептуально-целостного всестороннего исследования конкретных проявлений интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и тем самым вносит определенный вклад в современную экономическую теорию.

Предлагаемые в работе методологические и методические подходы к определению интеллектуального труда, а также рекомендации по уточнению эффективности интеллектуального труда в сфере интернет-услуг, представляют практический интерес для ученых, специализирующихся в этой области, а также для руководителей и специалистов служб управления персоналом организаций сферы интернет-услуг, исследователей и практиков экономики интеллектуального труда, сферы информационных услуг и сетевой экономики и могут применяться при совершенствовании системы организации, мотивации и стимулирования интеллектуальной трудовой деятельности персонала, а также при разработке систем оценки результатов в этой сфере.

Материалы диссертационного исследования могут быть использованы в практике преподавания курсов экономической теории, мировой экономики, экономики труда, управления трудом, экономики сферы услуг, сетевой экономики, а также в соответствующих спецкурсах и спецсеминарах.

Результаты диссертационного исследования, связанные с теоретико-методологическими подходами к обоснованию сущности и содержания интеллектуального труда в сфере интернет-услуг, к определению его эффективности и путей ее повышения, могут быть использованы при аудите, оценке социально-экономической эффективности этой деятельности и в практике обоснования и принятия решений по ее повышению.

Ряд положений, рекомендаций и выводов диссертационного исследования имеет широкие возможности практического применения в рамках комплексных мер, направленных на становление новых форм занятости и их экономико-правового регулирования.

Апробация работы. Основные положения диссертационного исследова-

ния были представлены в выступлениях автора на международных, всероссийских, региональных, межвузовских и вузовских научно-практических конференциях, совещаниях, коллоквиумах и семинарах. Выводы и предложения используются в учебном процессе в ФГОБУ ВПО «Всероссийская государственная налоговая академия Министерства финансов Российской Федерации». По теме диссертации опубликовано 38 печатных авторских работ общим объемом 61 печ. л., в том числе 5 индивидуальных монографий и авторские главы в 3 коллективных монографиях, а также 21 статья в научных изданиях, определенных ВАК Минобрнауки России для публикации основных результатов исследований на соискание ученой степени доктора наук.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, пяти глав, содержащих 15 параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений.

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ЗНАЧЕНИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ ТЕОРИИ СФЕРЫ УСЛУГ, ТРУДА И СЕТЕВОЙ ЭКОНОМИКИ

- 1.1. Теория сферы услуг и проблемы понятийного аппарата
- 1.2. Значение и содержание основных понятий теории труда
- 1.3. Проблемы интерпретации специальной терминологии в сетевой экономике

ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕГО ИХ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ТРУДА

- 2.1. Интеллектуальные услуги, интеллектуальный труд и интеллектуальные работники: современные проблемы интеллектуализации
- 2.2. Экономика, психология, социология интеллектуального труда: проблемы определенности
- 2.3. Концептуальные проблемы нематериальных (невещественных) услуг и осуществляющего их интеллектуального труда

ГЛАВА 3. ИНТЕРНЕТ-УСЛУГИ И ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ТРУД: КЛАССИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- 3.1. Интернет-услуги: принципы, основания и критерии классификации
- 3.2. Интеллектуальный труд: основные виды и интернет-специфика
- 3.3. Интеллектуальный информационный труд и коммуникации в сфере интернета: проблемы теории и практики

ГЛАВА 4. ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСНОГО МЕНЕДЖМЕНТА, МАРКЕТИНГА УСЛУГ И КАЧЕСТВА УСЛУГ В ИНТЕРНЕТЕ

- 4.1. Интернет-услуги и интеллектуальный труд: проблемы менеджмента
- 4.2. Интернет-услуги и проблемы интернет-маркетинга услуг
- 4.3. Проблемы качества и менеджмента качества интернет-услуг

ГЛАВА 5. ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ТРУДА И ЗАЩИТЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ НА ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ИНТЕРНЕТ-УСЛУГИ

- 5.1. Комплексные проблемы защиты интеллектуальной собственности на информационно-коммуникационные интернет-услуги
- 5.2. Оценка аутсорсинговых, краудсорсинговых и фрилансерских интернет-услуг
- 5.3. Стратегия и тактика совершенствования экономической эффективности интеллектуального труда в сфере интернет-услуг

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В диссертации анализируются понятийный аппарат, методология и научный инструментарий теории сферы услуг (в особенности сферы интернет-услуг), труда (в том числе интеллектуального) и сетевой (интернет) экономики.

Раскрытие содержания и анализ значения основных понятий теории сферы услуг, труда и сетевой экономики являются важными как в теоретическом концептуальном плане, так и в связи с рассмотрением историко-генетических и методологических предпосылок и оснований теории сферы интернет-услуг, интеллектуального труда и сетевой экономики в общем контексте исследования интеллектуального труда в сфере интернет-услуг. Единый концептуально-теоретико-методологический подход к исследованию понятийного аппарата теории интеллектуального труда опирается на положение о сопряженности и органической целостности в его категориальной сущности концептов и контентов понятий труда и интеллекта в их собирательных, наиболее определенных для современной экономики труда и теоретической психологии, значении и содержании. Наличие многочисленных и разноречивых интерпретаций основных понятий теории сферы услуг, труда и сетевой экономики вполне объяснимо как в контексте постоянной их выработки, разработки и доработки, переосмысления и уточнения, так и в плане взаимосвязи теории и метода. Ныне для экономистов, авторов работ по этой проблематике, нередкими являются утверждения о неопределенности и даже принципиальной невозможности концептуально целостного научного теоретико-методологического подхода к рассмотрению действительно весьма содержательно многогранных и многочисленных трактовок терминов: «услуга», «сфера услуг», «сервис», «информационная услуга», «деятельность», «труд», «работа», «интеллект», «информация», «интеллектуальный труд» и других.

При этом в понятийном аппарате сетевой экономики определяются еще и такие специальные понятия как: «интернет» (*англ. Internet* – международная сеть – мировая информационно-коммуникационная сеть), «рунет» (*англ. Runet* – российская часть интернета), «блогосфера» (все блоги интернета), «геотарге-

тинг» (*англ. geo targeting* в интернет-маркетинге – выделение целевой аудитории по географическим признакам), «информационные технологии» (ИТ), «информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)», «информационные системы» (ИС), «программное обеспечение» (ПО), «базы данных» (БД), а также «девелопер» (*англ. developer* – разработчик программного обеспечения), «дот-ком» (*англ. dot-com* – предприятие, специализирующееся в области информационно-коммуникационных интернет-технологий), «киберсквоттинг» (*англ. cybersquatting* – захват «ходовых» доменных имен – оформление на себя приглашенных доменных имен с целью дальнейшей их перепродажи), «кластер» (*англ. cluster* – скопление – группа серверов, объединенных логически по тому или иному признаку в сфере интернета и часто рассматриваемых как общий ресурс), «автоматизированная обработка данных» (*automated data processing* – совокупность операций по обработке данных, выполняемых автоматизированной системой), «автоматическая система» (*automatic system* – система, функционирующая в автоматическом автономном режиме), «торрент» (сервис, предназначенный для информационного обмена в интернете), «инфобизнес» (*англ. infobusiness* – информационно-коммуникационный бизнес в интернете), «интернет-провайдер» (*англ. Internet service provider, ISP* – поставщик инфокоммуникационных продуктов и услуг в интернете), «интернет-сервис» (комплекс информационно-коммуникационных услуг в интернете), «интернет-услуга» (услуга в сфере интернета).

Дефиниции этих понятий, исследование их научных концептов и контентов, а также их обобщение, упорядочивание и систематизация в понятийном аппарате сетевой экономики имеют важное теоретическое и практическое значение. Вместе с тем, собственно англоязычные понятия, в той или иной мере связанные с сетевой экономикой, требуют точных русскоязычных дефиниций, при том, что, во-первых, исторически интернет формировался именно в англоязычной среде, а во-вторых, вплоть до настоящего времени профессиональное использование английского языка в интернете является преобладающим (табл. 1).

Таблица 1
Наиболее употребительные языки пользователей интернета в 2005 г.*

Язык	Число носителей языка в мире на это время	Число пользователей интернета
Английский	1 107 807 851	310 743 832
Китайский	1 329 801 161	124 301 518
Японский	128 137 486	78 050 000
Испанский	389 587 659	62 959 431
Немецкий	56 141 368	59 183 395
В мире в целом	6 420 102 722	972 828 031

* Составлено автором по материалам источника: Miniwatts Marketing Group.

Вместе с тем в третьем тысячелетии интернет охватывает все большее и большее число пользователей во всех регионах мира (табл. 2).

Таблица 2
Рост количества пользователей интернета в мире в 2000–2011 гг. по мировым регионам*

Регион	Численность населения на 2011 г.	Пользователи интернета на 31 декабря 2000 г.	Пользователи интернета в 2005 г.	Пользователи интернета на 31 марта 2011 г.
Азия	3 879 740 877	114 304 000	332 590 713	922 329 554
Африка	1 037 524 058	4 514 400	28 917 500	118 609 620
Европа	816 426 346	105 096 093	285 408 118	476 213 935
Северная Америка	347 594 870	108 096 800	224 103 811	272 066 000
Латинская Америка (с Карибскими островами)	597 283 165	18 068 919	72 953 597	215 939 400
Австралия (с Океанией)	35 426 995	7 620 480	17 890 762	21 293 830

* Составлено автором по материалам источника: Miniwatts Marketing Group.

Значительную сложность представляет трактовка понятия «интернет-услуга» с позиции процессного понимания услуги, рассмотрения ее как самого труда, в процессе которого происходит прирост потребляемых свойств уже существующего объекта этой услуги. В таком аспекте термин «интернет-услуга» уже сам по себе характеризует такого рода труд. В то же время можно говорить о труде в сфере интернет-услуг, имея в виду определенную сферу труда. В данной работе используются оба подхода в целях более четкой акцентации на суть вопроса – либо в аспекте самого труда, осуществляющего услугу, либо как сферы этого труда.

Одновременно с этим автор предлагает обобщенную «технологическую» модель сферы предоставления и потребления интернет-услуги. Основная специфика интернет-услуги в формально технологическом плане состоит в ее ин-

формационно-коммуникационной составляющей (рис. 1).

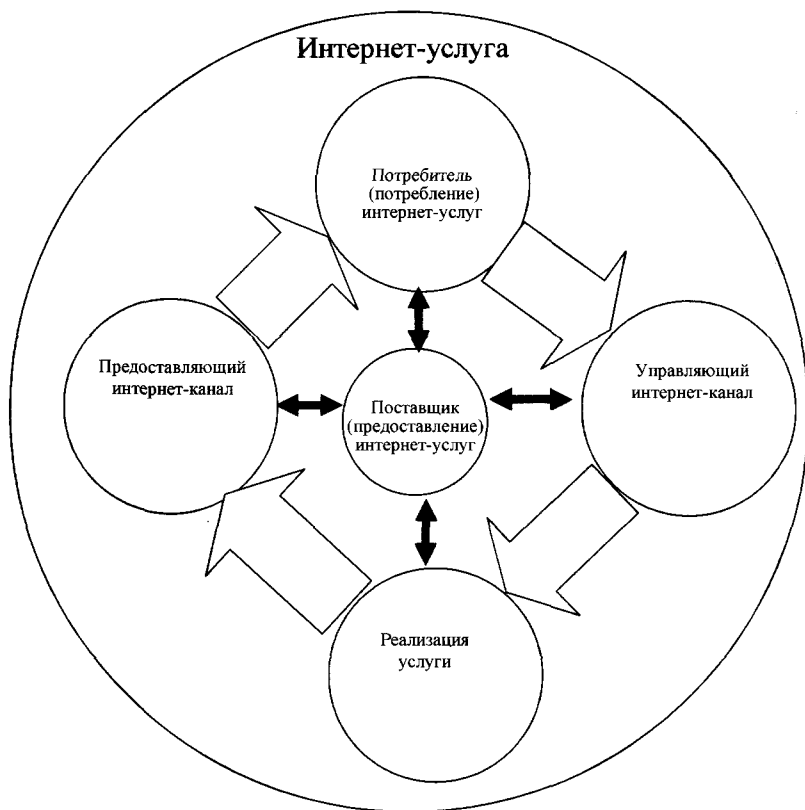


Рис. 1. Модель предоставления и потребления интернет-услуги

Полезность (ценность, благо) интернет-услуги для того, к кому она обращена и кто ее, в конечном счете, потребляет, объективно характеризует ее как общественно-полезную трудовую деятельность. Отсюда и вытекает современное правовое «рыночное» понимание интернет-услуги как выполненной работы, оплаченного труда, предмета возмездного договора, либо оформленного соответствующим образом юридически объекта интеллектуальной собственности.

Изучение современного состояния интернет-услуг показывает, что в российском секторе интернет-услуг в той или иной мере практикуются все наиболее известные виды интернет-услуг, существующие в современном мире (хотя

это и сопровождается определенной диспропорцией).

В диссертации категории «деятельность» и «труд» рассматриваются в статусе общенаучных категорий как важные, по существу основополагающие фундаментальные категории теории труда в ее становлении и развитии вплоть до настоящего времени. Эти научные категории обладают при этом определенным междисциплинарным статусом и соответствующими признаками конгруэнтности по отношению к конкретным отраслевым научным дисциплинам, таким как экономика, психология, социология труда в контексте их междисциплинарных взаимосвязей. Все они неоднозначно, разнопланово и разноречиво определяются в современной науке, что связано и с самим генезисом этих отраслевых научных дисциплин, и с их теоретико-методологическим обоснованием.

Проведенные разграничения в плане определения демаркационных границ между психологией, экономикой и социологией труда показывают, что наиболее существенное в содержании категории «труд» – это то, что труд и в психологическом, и в экономическом, и в социологическом его аспектах – это определенные субъектно-объектные отношения, предполагающие, как правило, конкретную цель и смысл, неразрывно связанные, соответственно, с расходованием интеллектуальной и физической энергий, протекающие во времени, где объект – окружающий мир, а субъект – человек. Отсюда вытекают и различные психологические (соответственно социологические и экономические) интерпретации труда как в предметной, так и в объектной области психологии труда (и соответственно социологии труда и экономики труда). В социальном же плане труд выступает как определенный специфический социально-экономический процесс в системе общественных отношений во всеобщей истории человечества. Это влечет за собой и раскрытие конкретного содержания понятия интеллектуального труда в психологии труда, которое проясняется с учетом достижений психологической науки вообще (точно так же, как это происходит в экономической науке вообще, применительно к конкретному содержанию экономики труда в частности, а также, как это происходит в социологии вообще и в социологии труда в частности).

Автором также выявляются на основе разрабатываемого им концептуального подхода для последующего раскрытия специфики экономики интеллектуального труда в рамках экономики труда сущность, особенности и тенденции развития экономики труда как в междисциплинарном плане в системе межотраслевых экономических наук, так и в качестве конкретной отраслевой экономической дисциплины. Науки о труде анализируются не только как органическая целостность в их родовой конгруэнтности, но и в плане раскрытия их особенностей, четкого их разграничения, демаркации их предметной и объектной определенности в системе междисциплинарного взаимопроникновения, междисциплинарных взаимоотношений и взаимосвязей, что необходимо как в общеметодологическом и в общетеоретическом, так и в конкретно содержательном плане концептуального подхода к раскрытию диссертационной проблематики. Что же касается наук об услугах и сервисной (услужовой) деятельности, к которым ныне наряду с теорией сферы услуг относятся теория услуг, сервисология, сервисный менеджмент, маркетинг услуг и другие дисциплины, то они анализируются в диссертации именно в плане опосредованной конгруэнтной однородности с учетом их конкретной специфики. Рассмотрение проблематики ценности, полезности и блага в научном контексте применительно к специфике теории сферы услуг и труда осуществлено при этом на основе историко-генетического и теоретико-методологического анализа важных общих управленческих и экономико-аксиологических проблем.

Экономика интеллектуального труда и теория интернет-услуг анализируются с учетом того, как они реализуются на практике, в их прикладной экономической реальности, соответственно в рамках их межотраслевой экономической и их специализированной отраслевой экономической дисциплинарной принадлежности. Отдельные экономические дисциплины в рамках экономики труда и экономики сферы услуг, соответственно, экономика интеллектуального труда и экономика сферы интернет-услуг – это специализированные, дифференцирующиеся в процессе продолжающегося поныне общественного разделения труда, отраслевые экономические науки, которые представляют из себя

всёма сложные и содержательные объекты исследования.

В качестве еще одной исходной методологической предпосылки концептуального анализа сущности интеллектуального труда при этом выступает признание традиционного для экономической науки положения о том, что выделение интеллектуального труда наряду с физическим происходит в процессе общественного разделения труда как его результат, претерпевая вместе с тем значительные изменения в своем статусе, состоянии, структуре, функциях и формах в условиях информационного общества. Автор полагает, что понятийный аппарат интеллектуального труда в условиях информационной экономики существенно расширяется прежде всего за счет понятий информации, творчества и креатива. Интеллектуальный труд анализируется применительно к сфере интернет-услуг, а это позволяет раскрыть не только его общие историко-генетические и теоретико-методологические основания, но и специфическое современное интеллектуально-информационно-эмпирическое прикладное его содержание и значение.

Как важнейшие объективные основы теории интеллектуального труда автором выделены: 1) интеллектуальная индивидуально-личностная трудовая деятельность людей в истории человечества; 2) общественное разделение труда; 3) экстенсификация и интенсификация интеллектуального труда, связанные с переходом к информационному обществу.

Наряду с тем, что в диссертации интеллектуальный труд анализируется как его проявление в сфере интернет-услуг, сами по себе интернет-услуги определяются как процесс интеллектуальной трудовой деятельности (и его результат), связанный с полезностью, ценностью, благом, по-разному субъективно воспринимаемыми как интернет-провайдерами – поставщиками, так и самими потребителями интернет-услуг в сфере интернета – мировой сети. Здесь раскрывается специфика именно интернет-услуг как особого вида услуг с учетом их классификационных характеристик, что связано с самой сущностью интернета, который является геополитической, социально-экономической, технико-технологической, информационно-коммуникационной и вместе с тем объективи-

рованной интегрально-сингулярной реальностью, обращенной, тем не менее, к субъекту деятельности в интернете – человеку, который может быть как производителем-провайдером, так и потребителем интернет-услуг, причем нередко одновременно, поскольку нередко провайдер предназначает реализованную им интернет-услугу в первую очередь для себя самого, хотя она тут же (либо в дальнейшем) может быть востребована и другими ее возможными потребителями.

Дифференциация интеллектуального труда происходит в ходе углубления общественного разделения труда, начиная резко усиливаться по мере возникновения, становления и утверждения в средневековой Европе ремесленных цехов и университетских корпораций. Это находит свое отражение в изменениях в содержании интеллектуального труда, когда специфические для того периода времени информационная, творческая и креативно-информационная составляющие интеллектуального труда становятся в дальнейшем верными отличительными профессиональными признаками педагогов и ученых, ремесленников и механиков-изобретателей, занимающихся, в частности, прикладной сервисной деятельностью в социальной (научно-педагогической, научно-технической и сервисно-бытовой) сфере. При этом характерно, что, если теоретическая и практическая деятельность ученых-педагогов – работников интеллектуального труда была связана с педагогической сферой, в которой предоставлялись научные и образовательные (в том числе «информационные») услуги, то деятельность ремесленников была обусловлена как их технико-прикладной деятельностью, связанной с производством товаров для населения, востребованного им, так и их деятельностью в сфере услуг (в первую очередь бытовых услуг). Исследование интеллектуального труда с помощью историко-генетического подхода таким образом показывает, что его развитие детерминировано различными причинами, среди которых как весьма значимые можно выделить динамику интеллектуальных потребностей, углубление общественного разделения труда, развитие общественных форм труда. Вместе с тем, анализ усиления диверсификации тогда еще достаточно упрощенной технической основы интеллектуального труда позволил выделить различные его виды на основе таких критериев,

как изменение качественных характеристик используемых педагогических средств и методик, ремесленнических технико-технологических инструментов, ресурсов и приемов соответственно.

До сих пор в экономической науке наряду со значительными ее достижениями в области теории труда не выработано достаточно удовлетворительного ответа на вопрос о влиянии интеллектуальной составляющей на трудовую деятельность человека, которое часто ранее недооценивалось в традиционной экономической теории, и через нее – на современные проявления интеллектуальной трудовой его деятельности, в частности применительно к сфере интернет-услуг. Процесс же труда и процесс производства всегда так или иначе оказываются связаны с интеллектом, производством и освоением информации, элементами креатива, творческим потенциалом и его реализацией. В отношениях между людьми, в том числе в трудовых, когда между ними имеет место общение, в той или иной мере обычно присутствует и проявляется не только их психологически-эмоциональное, но и их креативно-творческое и интеллектуально-информационное межличностное взаимодействие. Однако именно конкретная индивидуально-личностная интеллектуальная (и интеллектуально-трудовая) самобытность человека, его интеллект как средство (и даже орудие), а не только как условие труда, определяет трудовую деятельность человека в высших ее интеллектуально-творческих проявлениях как специфическую целенаправленную, содержательную, созидательную и ценностную, а вместе с тем, особенно в условиях информационной экономики, как информационную, что и позволяет научно квалифицировать ее в качестве именно интеллектуально-трудовой.

Важной методологической предпосылкой анализа сущности интеллектуального труда в его современных проявлениях при этом выступает признание того, что его основными содержательными составляющими являются интеллект, информация и творчество. В сетевой экономике это появляется вполне конкретно и определенно применительно к сфере интернет-услуг

Реализуясь в интеллектуальных процессах труда, эта интеллектуальная деятельность принимает форму трудовой интеллектуальной деятельности, про-

являясь в различных ее видах: интеллектуально-творческой, интеллектуально-креативной, интеллектуально-информационной.

Понятия интеллектуального потенциала, интеллектуального ресурса и интеллектуального капитала человека рассматривается как весьма значимые в категориальном аппарате экономики интеллектуального труда. Понятие «интеллектуальный потенциал», наряду с понятием «человеческий потенциал», имеет самое непосредственное отношение к определению сущностной характеристики субъекта интеллектуального труда – человека – работника интеллектуального труда. Само же понятие «человеческий потенциал» вполне можно сопоставить, скорректировав соответствующим образом, с близким ему понятием «интеллектуальный потенциал», что позволяет учесть при определении конкретных параметров «интеллектуального потенциала» индекс развития человеческого потенциала в качестве уже используемого экономического показателя.

Агрегированный показатель – индекс развития человеческого потенциала – ИРЧП (Human Development Index – HDI) был предложен в качестве комплексного показателя уровня средних достижений страны по трем параметрам: средняя продолжительность жизни; уровень образования и уровень жизни. В наиболее общем виде ИРЧП рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ИРЧП} = \sum_{j=1}^J \alpha_j \frac{X_j - m_j}{M_j - m_j},$$

где X_j – фактическое значение показателя, описывающего j -е измерение человеческого развития;
 m_j и M_j – соответственно минимальное и максимальные значения показателя, описывающего j -е измерение;
 α_j – весовой коэффициент (весовой коэффициент средней ожидаемой продолжительности жизни составляет $1/3$, скорректированного реального ВВП на душу населения – $1/3$, уровня грамотности – $2/9$, совокупность общей доли учащихся – $1/9$; таким образом, вес каждого измерения человеческого развития равен $1/3$).

Раскрытие сущности, содержания и значения интеллектуального труда и его видов проводится с учетом междисциплинарных его оценок – собственно экономических, психологических и социологических. В таком понимании интеллектуальный труд как предмет и объект экономики интеллектуального труда восходит к

труду вообще, к общим его свойствам и имеет общеродовое основание, проявляясь при этом на практике в конкретных его видах как вполне конкретная, лично-индивидуальная, специфическая форма деятельности в общественной системе труда. Этот подход закладывает теоретико-методологическую основу для содержательного рассмотрения интеллектуального труда как в его генезисе, так и в связи с его современными проявлениями, в сфере интернет-услуг.

Сущностный анализ специфики интеллектуального труда показывает, что его содержание претерпевало определенные изменения, соответственно, в доиндустриальной, индустриальной и постиндустриальной – информационной экономике. Само по себе значение интеллектуального потенциала всегда было существенно. Так, для интеллектуального труда от древности и до настоящего времени, в отличие от труда физического постоянно было характерно преимущественное преобладание в нем интеллектуально-творческой, интеллектуально-креативной и интеллектуально-информационной компонент наряду с усиливающимися процессами интеллектуализации, информатизации и креатизации.

При этом, как полагает автор, приоритетная роль работника интеллектуального труда – интеллектуального работника реализуется на основе использования максимально приспособленных к нему интеллектуально-творческих, интеллектуально-информационных технико-технологических средств и конкретных условий производства и труда, в том числе основанных на современных дистанционных информационных технологиях в сфере интернет-услуг.

Таким образом, интеллект выступает и как предмет, и как способ, и как результат (продукт и/или услуга) труда, создавая новую его полезность, ценность, благо. Интеллектуальный труд, характеризующийся особой целью, функциями, видами, приемами трудовых операций и средствами, реализуется в готовом интеллектуальном продукте и/или услуге, что указывает и на возникающую, ранее неизвестную, его современную качественную особенность и на совершенно особый характер участия в интеллектуальных трудовых процессах современных работников интеллектуального труда.

Интеллектуальная трудовая деятельность с необходимостью предполагает

ет как использование ранее созданных интеллектуальных продуктов и услуг (репродуктивная форма), так и создание новых интеллектуальных товаров и услуг (продуктивная форма). При этом следует учитывать здесь и такой социально-экономический эффект, свойственный интеллектуальному труду как труду вообще, который заключается в отчуждении интеллектуального труда от его субъекта – как несомненного собственника своего интеллектуального труда, особенно усиливающийся в условиях информационного общества. Вместе с тем взаимодействие отдельных разновидностей интеллектуального труда, хотя они и типологически схожи между собой в связи с наличием в каждой из них интеллектуальной составляющей, предполагает и возможность их демаркации, прежде всего в теоретических исследовательских научных целях, несмотря на то, что все они на практике являются всего лишь конкретными проявлениями отдельных разновидностей интеллектуального труда как вполне определенной целостности.

Интеллектуальный труд существует как составная часть совокупного труда общества. Общественная природа интеллектуального труда проявляется в том, что труд интеллектуальных работников, насыщая своим интеллектуальным содержанием различные виды интеллектуального труда, выступает в качестве их условия, что реализуется в обмене интеллектуальной трудовой деятельностью, а также в интеллектуальном трудовом сотрудничестве и в интеллектуальных трудовых связях. Общественная природа осуществляющего интернет-услуги интеллектуального труда характеризуется признаками полезности, ценности, блага, выступающих как его существенные признаки.

В связи с этим автор выявляет ряд основных тенденций и особенностей развития интеллектуального труда в условиях информационной экономики при том, что ранее, вплоть до начала 90-х гг. XX в. экономика нашей страны имела сравнительно мало внутренних стимулов к развитию экономики интеллектуального труда и экономики информационно-коммуникационных услуг. Централизованное управление, директивные циркуляры, низкий уровень горизонтальных связей ограничивали базу интеллектуально-информационных сервисных потребностей, сужая их до ограниченной изначально сферы бытовых и прикладных

производственных услуг. Ныне устраняются многие прежние, но появляются серьезные новые проблемы, касающиеся интеллектуального труда, интеллектуальной собственности и интеллектуальных услуг (в том числе интернет-услуг) и их востребованности, которые нужно решать своевременно и эффективно.

В нашей стране внимание к интеллектуальным информационным процессам и сфере информационных услуг начинает активно проявляться лишь с 90-х гг. XX в. Лишь тогда начинают проявляться тенденции к их распространению и развитию. Об этом, в частности, свидетельствуют процессы, связанные со все растущей востребованностью квалифицированных специалистов с высшим профессиональным и со средним специальным образованием по информатике и сервисологии (табл. 3).

Таблица 3
Выпуск государственными и муниципальными высшими учебными заведениями и учреждениями среднего профессионального образования специалистов в сфере обслуживания (сервиса) и информатики и вычислительной техники в России (в тыс. человек)*

Год	Выпускники высших учебных заведений		Выпускники учреждений среднего специального образования	
	Сфера обслуживания (сервис)	Информационная и вычислительная техника	Сфера обслуживания (сервис)	Информационная и вычислительная техника
1990	-	7,1	1,3	13,9
1995	1,4	9,4	0,7	7,2
1998	1,2	8,2	0,7	8,0
1999	1,5	8,7	1,3	7,9
2000	2,4	9,3	1,9	9,1
2001	3,7	9,9	3,0	11,4
2002	5,1	11,1	4,0	14,6
2003	5,9	12,1	5,4	17,4
2004	3,8	20,6	8,4	20,9
2005	6,3	20,6	9,1	24,2
2006	8,3	23,9	9,7	27,0
2007	10,0	23,8	10,3	30,4
2008	11,6	24,7	11,3	32,4

* Составлено автором по официальному изданию Федеральной службы государственной статистики (Росстат) 2001–2009 гг.: «Труд и занятость в России» (М.: Росстат, выпуски 2001, 2003, 2005, 2007, 2009 гг.)

В работе исследуются наиболее значительные из имеющихся в зарубежной и отечественной экономической мысли концептуальных подходов к анализу интеллектуального труда в сфере интернет-услуг, носящих ярко выраженный проблемный характер. С этой проблематикой оказываются органично связаны становящиеся все более и более актуальными теоретические и практические

вопросы о месте, роли и функциях работников интеллектуального труда в информационном обществе, характере и современной специфике их трудовой деятельности в сетевой экономике, в том числе в сфере интернет-услуг.

Определенное внимание в диссертации уделяется анализу интеллектуального труда в системе рыночных отношений применительно к маркетингу услуг, электронной коммерции и бизнес-процессам в интернете. При этом само включение работников интеллектуального труда в процесс труда в рыночной экономике здесь происходит в том числе в конкретных практических проявлениях маркетинга услуг, электронной коммерции и бизнес-процессов, в ходе становления и развития в условиях информационной экономики рынка интеллектуального труда (как сегмента общего рынка труда), рынка интеллектуальных продуктов и услуг, рынка технических средств интеллектуального труда, рынка информационно-коммуникационных технологий, информационного рынка – рынка информационных продуктов и услуг, (в том числе рынка информационных товаров и услуг в интернете), рынка творческих товаров и услуг и рынка креативных товаров и услуг.

Анализ динамики интеллектуального труда в сфере интернет-услуг показал его специфический рыночный характер, хотя и далеко не всегда объективно экономически целесообразный и выгодный для самого работника интеллектуального труда. Дальнейшее расширение, интеллектуализация, креатизация и информатизация интернет-услуг, таким образом, нередко приводит к явному противоречию с существующими ныне для этой категории работников подходами к оплате их труда.

В информационном обществе ныне резко возрастает значение интеллекта, информации и творчества для экономически важных сегментов, в том числе для рынка труда, для которого в наиболее развитых странах мира является преобладающим именно рынок услуг, в том числе интернет-услуг. В связи с этим резко усиливается критическая масса и влияние интеллектуальных работников – работников интеллектуального труда, значительную часть которых составляют информационные работники, работники сферы знания и сферы интеллектуальных услуг, творческие и креативные работники, а также управленцы-менеджеры.

Вместе с тем, четко обозначившийся в последнее время качественно новый процесс интеллектуализации современной экономики в теории и на практике приводит к выделению особого сегмента современного интеллектуального менеджмента, в том числе интеллектуального сервисного менеджмента, характеризующегося наличием преобладающей здесь интеллектуальной составляющей.

В контексте углубленного изучения сущности, специфики основных проявлений интеллектуального труда в современной экономической жизни общества раскрывается то важное значение, которое имеют рассмотренные впервые конкретно и вместе с тем комплексно общие и специальные проблемы управления – менеджмента – администрирования, маркетинга услуг, качества и менеджмента качества интеллектуального труда в сфере интернета. Вместе с тем, рассмотрение актуальных специфических вопросов сервисного менеджмента, информационного менеджмента, операционного менеджмента, фэсилити-менеджмента, маркетинга услуг, качества и менеджмента качества в интернете ныне имеет не только фундаментальное общеэкономическое содержание, но и вполне конкретное прикладное значение в отношении к интеллектуальному труду в сфере интернет-услуг.

Тесно связанная с традициями классического менеджмента проблематика качества и менеджмента качества сохраняет свою актуальность для современной информационной, в том числе сетевой экономики.

Ныне в мире разработана и предложена для реализации на добровольной основе система менеджмента качества на основе современных стандартов. Она действует и в России. В своем развитии она охватывает все новые и новые сферы, в том числе сферу услуг. В связи с этим был определен порядок менеджмента качества и сформулированы предложения по распространению системы менеджмента качества на сферу интернет-услуг на основе действующего стандарта ИСО-9001 в редакции 2000 г.

Еще одной до сих пор малоисследованной, хотя весьма актуальной и вместе с тем вполне традиционной проблемой, затронутой в диссертационном исследовании, является проблема соотношения сферы труда и сферы услуг.

Основные виды интеллектуального труда анализируются автором также в

связи с рассмотрением их сетевой экономической специфики в сфере интернет-услуг для возможного использования полученных результатов в плане их упорядочивания и государственно-централизованного и рыночного экономико-правового регулирования посредством внедрения новых форм оплаты интеллектуального труда и новых форм вознаграждения за использование личной интеллектуальной собственности в этих ее видах, а также совершенствования системы налогообложения в отношении интеллектуального труда в сфере интернет-услуг.

В диссертации, по существу впервые в экономической научной литературе, создаваемая посредством интеллектуального труда интеллектуальная собственность дифференцируется как собственность: интеллектуальная творческая, интеллектуальная креативная, интеллектуальная информационная. В свою очередь, это порождает все новые экономико-правовые проблемы, которые необходимо решать по мере их обнаружения в целях их эффективного экономико-правового регулирования и защиты, прибегая для этого как к рыночным, так и к нерыночным средствам их регулирования, исходя из критериев трансформации и модификации интеллектуального труда и интеллектуальной собственности.

Интеллектуальная собственность, как полагает автор, включает в себя интеллектуальный потенциал (интеллектуальные ресурсы, интеллектуальные богатства, интеллектуальный капитал и т.д.). Это и есть тот самый личностно-социальный смысл интеллектуальной собственности в соответствии с ее реальной принадлежностью и практической реализацией в процессе интеллектуального труда, поскольку лишь только сама реализация в индивидуально-личностной и всемирно-общественной практике соответствующей интеллектуальной собственности и позволяет оценивать ее как данность и объект самой этой оценки на основе разрабатываемых в то или иное время экономических показателей и юридических норм. В этой связи выделяется и анализируется в качестве объекта рассмотрения, определяемого достаточно кратко, мировой и национальный, в том числе российский, рынки интеллектуальной (творческой, информационной и креативной) интернет-собственности в связи с исследованием интеллектуального труда в сфере интернет-услуг.

Мировой рынок интернет-услуг продолжает трансформироваться и видоизменяться в условиях информационного общества. Новыми явлениями на современном глобальном рынке интернет-услуг являются аутсорсинг, краудсорсинг и фриланс, которые имеют свою специфику, что становится предметом специального рассмотрения в диссертационном исследовании.

Аутсорсинговые интернет-услуги выделяются среди других услуг именно тем, что они осуществляются на основе новых передовых информационных технологий. Электронная подпись как информационная аутсорсинговая интернет-услуга основывается именно на передовых информационных технологиях. Эта аутсорсинговая информационная услуга – электронная подпись – предполагает помимо ее заказчика и исполнителя привлечение к ее правовому и экономическому обеспечению других сторон (третьей стороны: удостоверяющего центра, федеральных органов и др.), причем при условии неперемного фактического информационно-коммуникационного использования интернета. Однако существенным недостатком такого положения дел является несовершенство современных экономических механизмов регулирования интернетовских инфокоммуникаций, а, стало быть, аутсорсинговых интернет-услуг в том числе.

Особо в диссертации при этом была рассмотрена структура эффективности информационного аутсорсинга (его еще называют аутсорсингом информационных технологий – ИТ-аутсорсингом) (рис. 2).

Сам процесс интеллектуального труда (с учетом всех его разновидностей) может протекать в различных социально-политических условиях, регулироваться посредством различных правовых норм и экономических мер на основе разных форм собственности (частной, коллективной, государственной, кооперативной, смешанной и других). Как следствие диффузии форм собственности интеллектуальный труд в системе труда выступает как многоплановое явление – общественный, государственно-служебный, коллективный, частный, наемный интеллектуальный труд, детерминированный различными юридическими нормами и экономическими рыночными либо нерыночными механизмами, в том числе, в аутсорсинге и краудсорсинге, а также во фрилансе, предусматривающем мотивируемую раз-

нообразными причинами «самозанятость» фрилансеров, выражающую достаточно независимые от работодателя, чаще всего «дистанционные», и в основном детально не формализованные и не регламентированные трудовые отношения.

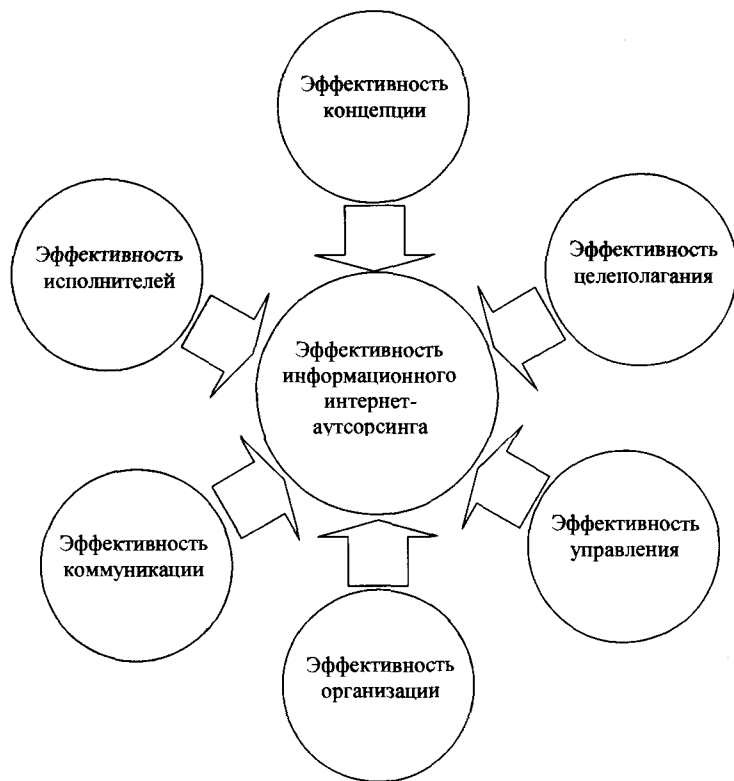


Рис. 2. Структура эффективности информационного интернет-аутсорсинга

Также была исследована эффективность интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и определены основные факторы, влияющие на ее повышение. При этом были сопоставлены экономическая, социальная, психологическая и другие виды эффективности в сфере интернет-услуг, а также специально исследованы конкретные практические проблемы эффективности интеллектуального труда в сфере интернет-услуг.

Анализ теории и методологии интеллектуального труда и его современного статуса, сущности, содержания, состояния, функций, инновационных

форм и механизмов реализации в сфере интернет-услуг, его эффективности в условиях информационной экономики с учетом перспектив информационного общества дает основания сформулировать ряд значимых общих проблем, частных вопросов и рекомендаций по их успешному разрешению, которые следует учитывать в условиях продолжающейся интенсификации процессов интеллектуализации, креатизации, информатизации. Главные из них – нерешенность принципиальных вопросов и проблем централизованно-государственного и рыночного экономико-правового регулирования интеллектуального труда в сфере интернет-услуг и защиты интеллектуальной собственности на интеллектуальные интернет-услуги, что становится особенно важным теперь в условиях перехода к информационному обществу.

Полученные в диссертации результаты позволяют сделать следующие выводы:

Существенно уточнен, обобщен, скорректирован, упорядочен, систематизирован понятийный аппарат теории труда, сферы услуг и сетевой экономики.

Рассмотрение, разработка и раскрытие основных элементов понятийного аппарата теории труда, сферы услуг и сетевой экономики позволили выстроить интегрально-целостную категориальную систему основных в этом научном контексте понятий, таких как труд, интеллект, интеллектуальный труд, творчество, когнитивность, информация, креативность, интеллектуальный творческий труд, интеллектуальный креативный труд, интеллектуальный информационный труд, деятельность, трудовая деятельность, трудовой процесс, работа, услуга, сфера услуг, сервис, сервисная (услуговая) деятельность, информационная услуга, информационная деятельность, экономика труда, экономика сферы услуг, информационная экономика, экономика интеллектуального труда, сетевая экономика, интернет, интернет-услуга, маркетинг услуг, маркетинг интернет-услуг, что имеет самое существенное значение для теории, методологии, понятийного аппарата и инструментария экономики труда, экономики сферы услуг и информационной экономики в целом.

При рассмотрении процессов интеллектуализации было установлено, что

в отношениях между интеллектуальными работниками, в том числе в трудовых, когда между ними имеет место общение, в той или иной мере обычно присутствует и проявляется не только их психологически-эмоциональное, но и их креативно-творческое и интеллектуально-информационное межличностное взаимодействие. Однако именно конкретная индивидуально-личностная интеллектуальная (и интеллектуально-трудовая) самобытность человека, его интеллект как средство (и даже орудие), а не только как условие труда, определяет трудовую деятельность человека в высших ее интеллектуально-творческих проявлениях как специфическую целенаправленную, содержательную, созидательную и ценностную, в том числе в сфере интернет-услуг, а вместе с тем, особенно в условиях информационной экономики, как информационную, что и позволяет научно квалифицировать ее в качестве именно интеллектуально-трудовой. Вместе с тем, общеизвестно, что процесс труда и процесс производства всегда так или иначе оказываются связаны с интеллектом, производством и освоением информации, элементами креатива, творческим потенциалом и его реализацией. Важной методологической предпосылкой анализа сущности интеллектуального труда при этом выступает признание того, что его основными содержательными составляющими являются интеллект, информация и творчество.

Особое внимание было уделено относительно более четкому разграничению наук о труде – экономике труда, психологии труда, социологии труда с учетом их интеллектуальной компоненты, соответственно, по их предметам и объектам в плане их демаркации в контексте конгруэнтных и дивергентных отношений. Вместе с тем, здесь трудовая и сервисная деятельность рассматриваются и с общих концептуальных традиционных экономико-аксиологических позиций с учетом их традиционно-ценностного значения и содержания, что следует всемерно учитывать при исследовании специфики интернет-услуг и интеллектуального труда.

Впервые на основе как традиционных, так и новейших научных разработок подходов к теории и методологии интеллектуального труда и проблем интеллектуального труда в сфере интернет-услуг даны классификация видов ин-

тернет-услуг и классификация видов интеллектуального труда с учетом реалий сетевой экономики, причем в плане их сопоставления. В связи с этим проводится научный анализ классификационных характеристик интернет-услуг и интеллектуального труда. При этом само включение работников интеллектуального труда в процесс сервисной деятельности в рыночной экономике, происходит в сфере услуг, в том числе в сфере конкретных интернет-услуг, в ходе становления и развития в условиях информационной экономики рынка интеллектуального труда (как сегмента общего рынка труда), рынка интеллектуальных продуктов и услуг, рынка технических средств интеллектуального труда, информационного рынка – рынка информационных и информационно-коммуникационных товаров и услуг, в том числе в интернете, рынка творческих товаров и услуг и рынка креативных товаров и услуг.

В концептуальном плане, по существу впервые, ставятся и решаются важные вопросы регулирования различных видов интеллектуального труда: творческого, креативного, информационного и их разновидностей.

Далее в диссертационном исследовании проанализированы проблемы управления – менеджмента: общего, информационного, инновационного, операционного и фэсилити-менеджмента в сфере интернет-услуг.

С учетом проведенного анализа и оценки коммерческой составляющей сферы интернет-услуг в процессе рассмотрения специфики интернет-маркетинга услуг в его контексте на примере интернет-рекламы сделан вывод о необходимости усиления финансово-экономического и государственно-правового контроля за ее осуществлением на федеральном и региональном уровнях (мониторинг, составление реестров, лицензирование, выработка эффективной системы налоговых мер, уточнение правовых норм действующего российского законодательства).

На основе концептуального синтеза историко-генетического, теоретико-методологического и практического подхода к качеству и менеджменту качества дано соответствующее обоснование и сделан вывод о правомерности этого подхода к решению конкретных проблем применительно к качественной специфике и менеджменту качества интернет-услуг.

В настоящее время в России все большее распространение получают информационно-коммуникационные аутсорсинговые, краудсорсинговые и фрилансерские интернет-услуги, для которых необходимо составление их специальных реестров и реализация иных эффективных мер государственного учета с целью недопущения их ухода от государственного финансово-экономического контроля, в первую очередь от налогообложения. При этом специфика аутсорсинговых информационно-коммуникационных технологий интернета раскрывается на примере «электронной подписи».

Впервые достаточно подробно и вместе с тем предметно анализируются характерные особенности краудсорсинга. Особо отмечается отсутствие в России сколь-либо эффективных современных государственно-правовых и экономических механизмов его регулирования, что представляет значительные риски как для государства, гражданами которого являются краудсорсеры, так и для них самих, поскольку они, как правило, не получают в отличие от аутсорсеров и фрилансеров никакого материального вознаграждения за свой труд, что на практике ведет к прямой латентной («скрытой») либо очевидной («открытой») экономической и правовой дискриминации краудсорсеров. В связи с этим предлагается осуществлять ряд мер экономико-правового характера по учету и оценке результатов труда краудсорсеров – их интеллектуальной собственности.

В этой связи предлагается новая методика проведения интернет-мониторинга и государственно-правового учета на основе добровольной интернет-регистрации краудсорсеров, действующих в рунете (российском сегменте интернета), на созданных для этих целей особых контролируемых как рыночными, так и внерыночными средствами сайтах. Только после этого можно перейти к решению важного для современной экономики вопроса о создании надежного экономического и правового механизма регулирования экономической сферы вообще и экономики интеллектуального труда в частности, в том числе по отношению к интеллектуальному труду краудсорсеров в сфере интернет-услуг в рунете. Перспективным является и предложение о создании в России в сетевом пространстве рунета с учетом использования ресурсов сетевого про-

странства рунета биржи интеллектуального труда, в рамках которой могут существовать ее отдельные структуры, специализирующиеся на мониторинге и контроле за деятельностью аутсорсеров, краудсорсеров и фрилансеров.

Проблемы интеллектуальной собственности по отношению к результатам самого интеллектуального труда, информационно-сервисной деятельности в целом и, в том числе, интеллектуального труда в сфере интернет-услуг анализируются с учетом действующего российского законодательства (норм авторского права и информационного права), в результате чего в диссертационном исследовании автором предлагается принять дополнительные меры по экономическому и правовому регулированию и защите интеллектуальной собственности ее правообладателей в интернете с учетом уже принятых ранее практических мер экономической защиты авторских прав.

Констатируя необходимость защиты интеллектуальной собственности как результата интеллектуального труда аутсорсеров, краудсорсеров, фрилансеров и других, автор предлагает ряд новых подходов к определению принадлежности интеллектуальной собственности, ее оценки, защиты и регулирования, в том числе в связи с внедрением разработанных в диссертации и предложенных автором качественно новых предложений и рекомендаций.

Автор делает вывод о том, что при рассмотрении проблем собственности следует точно разделять понятия «собственность» (как имущество, хозяйство и т.п.) и «право собственности» (как владение, право собственности и т.п.), исходя именно из этой дефиниции собственности по отношению и к такому ее виду, как интеллектуальная собственность. В общем плане собственность (в том числе интеллектуальная) – это принадлежность, наличие чего-то у кого-то, принадлежность объекта собственности его субъекту (человеку, людям) как таковая. Иными словами, интеллектуальная собственность в экономическом плане – это сама экономическая (хозяйственная) реализация субъектом интеллектуальной собственности того, что является ее содержанием. Именно поэтому интеллектуальная собственность обязательно предполагает отношение субъекта интеллектуальной собственности и к самому ее объекту и к другим субъектам ин-

теллектуальной собственности вообще и в частности, поскольку между субъектами интеллектуальной собственности после ее внедрения в общественный оборот возникают те или иные отношения по поводу конкретного объекта (конкретных объектов) интеллектуальной собственности.

Вместе с тем, для более эффективного использования результатов интеллектуального труда в сфере интернет-услуг в интересах как личности, так и общества в целом, в связи с общественным характером интеллектуального труда в интернете, объективно все более раскрывающегося в информационной экономике, прежде всего в плане его глобальной экспансии, автор предлагает разработать действенную взаимовыгодную международную систему экономических и правовых мер по его регулированию в рамках международного права на основе международных договоров и соглашений, предусматривающую включение равнозначных, аналогичных для стран-участниц, экономических обязательств и правовых норм международного авторского и информационного права, соответствующим образом унифицированных и адаптированных путем внедрения их на паритетных началах в действующие законодательства стран-участниц. Возможно также и создание соответствующей международной экономико-правовой Конвенции, призванной регулировать насущные проблемы интеллектуального труда и современных работников интеллектуального труда (творческих работников, работников креативного труда, работников информационного труда, аутсорсеров, краудсорсеров и фрилансеров – физических лиц, профессионально занимающихся интеллектуальным трудом и специализирующихся в сфере интернет-услуг), что позволит также в дальнейшем вырабатывать и затем эффективно осуществлять комплекс практических мер по регулированию интеллектуального труда в сфере интернет-услуг.

ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Монографии

1. Лебедев С.Н. Управление и интеллектуальный труд: теоретико-методологические проблемы. – М.: изд-во «Старая Басманная», 2007. – 5,8 п.л.
2. Лебедев С.Н. Интеллект, информация, творчество и проблемы трудовой деятельности. – М.: Глобус, 2008. – 5,1 п.л.
3. Лебедев С.Н. Труд. Ценности. Качество. – М.: Изд-во ВГНА Минфина РФ, 2009. – 7,7 п.л.
4. Лебедев С.Н. Интеллект. Труд. Управление. – М.: Глобус, 2010. – 5,2 п.л.
5. Лебедев С.Н. Интеллектуальный труд в сфере интернет-услуг. – М.: Знание, 2011. – 10,3 п.л.
6. Экономика. Управление. Финансы. Инновации: Коллективная монография/ под ред. Балакиной А.П. – М.: Изд-во ВГНА Минфина РФ, 2007. – 36,5 п.л., в т.ч. авторских – 5,5 п.л.
7. Образование. Экономика. Финансы. Модернизация: Коллективная монография/ под ред. Балакиной А.П. – М.: Изд-во ВГНА Минфина РФ, 2009. – 76 п.л., в т.ч. авторских – 3,0 п.л.
8. Теоретические и методологические проблемы формирования финансово-бюджетной системы в новых экономических условиях: Коллективная монография/ под ред. Балакиной А.П. – М.: Изд-во ВГНА Минфина РФ, 2011. – 56 п.л., в т.ч. авторских – 2,0 п.л.

Статьи в научных изданиях, рекомендуемых ВАК Минобрнауки России

9. Лебедев С.Н. Экономика и человек: аксиологические аспекты // Предпринимательство. – 2007. – № 3. – 0,3 п.л.
10. Лебедев С.Н. Интеллектуальный труд и транзитивная экономика // Предпринимательство. – 2007. – № 4. – 0,3 п.л.
11. Лебедев С.Н. Интеллектуальный труд и проблемы качества // Предпринимательство. – 2007. – № 6. – 0,3 п.л.
12. Лебедев С.Н. Интеллектуальный труд и проблема управления каче-

ством в области информационных технологий // **Предпринимательство**. – 2008. – № 7. – 0,3 п.л.

13. Лебедев С.Н. Об экономическом смысле и значении понятия «интеллектуальная собственность» // **Предпринимательство**. – 2008. – № 8. – 0,3 п.л.

14. Лебедев С.Н. Специфика интеллектуального труда, информация и проблемы качества // **Экономика. Налоги. Право**. – 2010. – № 3. – 0,75 п.л.

15. Лебедев С.Н. Аксиологические проблемы в экономическом контексте // **Экономика. Налоги. Право**. – 2010. – № 4. – 0,5 п.л.

16. Лебедев С.Н. Эволюция понятия «труда» в экономической истории // **Экономика и управление собственностью**. – 2010. – № 4. – 0,5 п.л.

17. Лебедев С.Н. Творческий труд и его особенности // **Экономика. Налоги. Право**. – 2010. – № 6. – 0,6 п.л.

18. Лебедев С.Н. Концептуальный подход к качеству и к управлению качеством // **Социально-гуманитарные знания**. – 2010. – № 6. – 0,5 п.л.

19. Лебедев С.Н. Качество и управление качеством в экономике труда // **Экономика. Налоги. Право**. – 2011. – № 1. – 0,75 п.л.

20. Лебедев С.Н. Проблемы определенности понятия труда в социально-экономическом и политико-правовом контексте // **История государства и права**. – 2011. – №3. – 0,4 п.л.

21. Лебедев С.Н. Экономика и социология труда: проблемы демаркационных границ // **Вестник РУДН**. – 2011. – №2. – 0,9 п.л.

22. Лебедев С.Н. Проблемы интеллектуального и информационного труда // **Экономика. Налоги. Право**. – 2011. – №2. – 0,5 п.л.

23. Лебедев С.Н. У истоков современного менеджмента и контроля качества // **Социально-гуманитарные знания**. – 2011. – № 3. – 0,5 п.л.

24. Лебедев С.Н. «Управление», «менеджмент», «администрирование»: проблемы концептов // **Вестник РУДН**. – 2011. – №4. – 0,75 п.л.

25. Лебедев С.Н. Психология, экономика и социология труда в контексте конгруэнтных междисциплинарных отношений // **Экономика. Налоги. Право**. – 2011. – №4. – 0,8 п.л.

26. Лебедев С.Н. Теория ценности и ценности права: история и методология // История государства и права. – 2011. – № 21. – 0,4 п.л.
27. Лебедев С.Н. Специфика интеллектуальной собственности и информационные Интернет-услуги // Экономика. Налоги. Право. – 2011. – № 5. – 0,5 п.л.
28. Лебедев С.Н. Современные проблемы интеллектуализации: интеллектуальный труд, интеллектуальные работники и информационные услуги // Экономика. Налоги. Право. – 2011. – №6. – 0,6 п.л.
29. Лебедев С.Н. Электронная подпись как аутсорсинговая информационная интернет-услуга // Экономика. Налоги. Право. – 2012. – № 2. – 0,5 п.л.
- Статьи в сборниках и периодических научных изданиях*
30. Лебедев С.Н. Качество начинается с человека // Высшее образование в России. – 1998. – № 1. – 0,35 п.л.
31. Лебедев С.Н. Человек качества и качество человека // Стандарты и качество. – 2001. – №1. – 0,35 п.л.
32. Лебедев С.Н. Качество. Ценности. Человек // Качество. Литература. Человек. – 2006. – 0,4 п.л.
33. Лебедев С.Н. Экономика интеллектуального труда и качество программного обеспечения // Вестник ВГНА. – 2006. – №1. – 1,0 п.л.
34. Лебедев С.Н. Специфика современных информационных процессов, интеллектуальный труд и проблемы качества человека // Вестник ВГНА. – 2007. – №1. – 1,1 п.л.
35. Лебедев С.Н. Специфика терминов «собственность» и «интеллектуальная собственность» // Наука. Культура. Общество. – 2008. – №4. – 0,5 п.л.
36. Лебедев С.Н. Аксиологические аспекты экономико-правовых проблем // Экономика. Налоги. Право. – 2008. – №4. – 1,0 п.л.
37. Лебедев С.Н. Методологические проблемы качества информации и экономика знания // Экономика. Налоги. Право. – 2009. – №1. – 0,75 п.л.
38. Лебедев С.Н. Интеллектуальный труд: актуальные теоретические и практические проблемы // Наука. Культура. Общество. – 2011. – №4. – 0,5 п.л.