

УДК 364

ПРОЦЕССНАЯ МОДЕЛЬ СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

О.В. Скудалова

Тверской государственной университет, г. Тверь

Показано, что формирование процессной модели социально ориентированных предприятий позволяет повысить эффективность и результативность их деятельности. Дано определение механизма процессной модели, который будет оказывать влияние на управление, осуществление производственно-хозяйственной, финансово-экономической, инновационной деятельности бизнес-структур. Процессная модель представлена автором в виде системы, состоящей из логически взаимосвязанных элементов, частей, обеспечивающих функционирование всего механизма. Процедура оценки эффективности деятельности социально ориентированных предприятий изложена как наличие определенной системы показателей, посредством применения и взаимоувязки которых возможно получить необходимый результат. Цель статьи – установление взаимосвязи между процессами управления и деятельностью социально ориентированных предприятий, а также определение ресурсного обеспечения деятельности социально ориентированных предприятий и результативности основных процессов, направленных на максимальное удовлетворение потребностей стейкхолдеров. Эти параметры позволяют обеспечить достижение целей, выраженных в максимизации прибыли и выполнении социально значимой роли.

***Ключевые слова:** социально ориентированные предприятия, процессная модель, социальные проблемы общества, внутренние процессы управления.*

Социальные проблемы в нашей стране – это труднодоступность в обеспечении продовольствием и медицинской помощью определенных российских территорий; недостаточное обеспечение качества жизни престарелых, ветеранов войны; трудоустройство инвалидов, выпускников детских домов; занятость многодетных родителей, общий уровень безработицы и другие. Анализ данных Федеральной службы государственной статистики показал, что уровень безработицы на июнь 2017 г. составил 5,1 %. В июне 2017 г. 3,8 % млн. человек в возрасте 15–72 лет классифицировались как безработные. Средний возраст безработных в возрасте 15–72 лет на этот период составил 36 лет. Категория молодежи до 25 лет среди безработных – 21,8 %, лица в возрасте 50–72 лет – 19,3 % [1].

В настоящее время решением социальных проблем общества занимаются государство (в рамках социальной политики) и социально ориентированные некоммерческие организации (НКО). Ключевым отличием социально ориентированных предприятий от некоммерческих организаций является двойственность их целей, направленных на получение прибыли и

решение социальных проблем общества. По данным Федеральной службы государственной статистики к 2015 г. общий объем социальных выплат в России составил 9768,3 млрд руб. и повышается с каждым годом [1].

Расходы на выплату пособий и социальную помощь в настоящее время составляют более 2 179 306 млрд руб. [1]. Несмотря на ограниченность ресурсного обеспечения для решения актуальных социальных проблем российского общества, коммерческие организации практически не рассматриваются в качестве ключевых участников данных процессов.

В классическом менеджменте все более часто выделяются три подхода к управлению: функциональный, проектный, процессный.

1. Функциональный подход к управлению в организации заключается в делегировании полномочий и ответственности посредством функции управления. В данном случае функция выступает как подсистема организации, выделенная по принципу схожести работ, выполняемых сотрудниками. В рамках данного подхода руководитель отвечает за максимально результативную и эффективную деятельность подразделения. Он применяется для управления регулярной, многократно повторяющейся деятельностью.

2. Проектный подход к управлению осуществляется посредством делегирования полномочий и ответственности через проекты. Проект является однократной деятельностью. Для этого создается функциональная команда, один из участников которой назначается руководителем проекта, другой – заместителем проекта, если в этом есть необходимость. Полномочия и ответственность, связанные с достижением целей проекта, делегируются руководителю проекта. Сегодня в нашей стране в связи с реализацией приоритетных национальных проектов, наблюдается всплеск интереса к проектному подходу [2, с. 107].

3. Процессный подход к управлению заключается в делегировании полномочий и ответственности через бизнес-процессы, под которым понимается многократно повторяющаяся деятельность. В рамках данной деятельности существуют преобразующие ресурсы, которые обозначаются как «входы», а результаты, называются «выходы». Использование данного подхода предполагает выделение проблемного бизнес-процесса, его участников. Одного из участников назначают владельцем бизнес-процесса. Ему делегируются полномочия и ответственность по управлению. При регулярной управленческой деятельности возникает матричная структура управления. Другие участники подчиняются функциональному руководителю и владельцу бизнес-процесса.

В мировой практике управления существуют разные подходы к пониманию бизнес-процессов. Это:

1. Любой вид деятельности в работе организации [4].
2. Набор логически взаимосвязанных действий, выполняемых для достижения определенного выхода бизнес-деятельности [5].
3. Сущность, определяемая через точки входа и выхода, интерфейсы и организационные устройства, частично включающие устройства потребителя услуг, товаров, в которой происходит наращивание стоимости производимой услуги, товара [5].

4. Структурированное конечное множество действий, спроектированных для производства специфической услуги (продукта) для конкретного потребителя или рынка [3].

Система процессного подхода к управлению предполагает наличие следующих элементов:

1. Выделенный бизнес-процесс – объект управления с определением границами системы.

2. Ключевые показатели эффективности, включая систему их планирования и контроля, систему измеримых показателей, отражающих результативность и эффективность.

3. Владелец бизнес-процесса является участником, которому делегированы полномочия и ответственность.

4. Регламент бизнес-процесса – описание объекта управления в объеме, необходимом для всех заинтересованных сторон.

5. Система мотивации участников бизнес-процесса направлена на достижение его результатов.

В научной среде выделяют следующие виды процессов:

- Сквозные (межфункциональные) процессы проходят через несколько подразделений организации или через всю организацию, пересекают границы функциональных подразделений.

- Внутрифункциональные процессы, деятельность которых ограничена рамками одного функционального подразделения организации.

- Операции (функции) самого нижнего уровня декомпозиции деятельности организации.

Анализ функционирования субъектов социального бизнеса позволил автору разработать процессную модель социально ориентированных предприятий (рис.1). В ней выделены основные внутренние процессы социально ориентированных предприятий: 1) производственно-хозяйственная деятельность, которая выражается в технологическом назначении, связанным с изготовлением продукции и оказанием услуг, отвечающей по количеству, качеству и срокам поставки требованиям рынка, минимизации издержек производства;

2) финансово-экономическая деятельность, которая является экономическим обоснованием выгоды развития производства, рациональным распределением сырья, материалов и оборудования для обеспечения высокой рентабельности, непрерывности работы, выпуска высококачественной продукции и оказания услуг;

3) инновационная деятельность, выраженная в научных, технологических, организационных, финансовых и коммерческих мероприятиях, направленных на коммерциализацию знаний и технологий;

4) социально направленная деятельность, выступающая основным процессом организации, необходимым для достижения целей организации, связанных не только с получением прибыли, но и решением социальных проблем общества.



Р и с . 1. Процессная модель социально ориентированных предприятий

При этом процессы управления деятельностью социально ориентированных предприятий включают:

1. Планирование, предполагающее оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленных целей предприятия.
2. Менеджмент ресурсов, обеспечивающий организацию ресурсами, необходимыми для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества.
3. Менеджмент качества, направленный на планирование, целеполагание, обеспечение, контроль, улучшение качества продукции и услуг, производимых конкретным предприятием.
4. Маркетинг, нацеленный на изучение потребностей рынка в товарах и услугах.

В качестве вспомогательных процессов рассматриваются кадровое, правовое, финансовое, информационное обеспечение.

Разработанная модель может применяться в организации деятельности нового социально ориентированного предприятия и в совершенствовании деятельности действующих социально ориентированных предприятий.

Важным является оценка влияния организационных изменений при формировании процессной модели на эффективность работы хозяйствующих

субъектов. Процедура оценки эффективности деятельности социально ориентированных предприятий предусматривает наличие определенной системы показателей, посредством применения и взаимоувязки которых возможно получить необходимый результат.

Для отнесения предприятия к категории социально ориентированных в нормативно-правовых документах регионального уровня устанавливаются целевые значения приведенных в табл. 1 показателей. Например, на начальном этапе значения показателей могут быть установлены в размере 10 % с постепенным ежегодным увеличением.

Общий объем льгот, предоставленных каждому социально ориентированному предприятию, не должен превышать объема экономии бюджетных средств за счет пользования гражданами, имеющими право на социальную помощь.

Таблица 1

Критерии оценки деятельности социально ориентированных предприятий

Наименование критерия	Формула расчета
Доля трудоустроенных на предприятии граждан, нуждающихся в социальной помощи, в общей среднесписочной численности сотрудников	$ТУ_n = \frac{П_{CH}}{П_{CC}}$ <p>где $П_{CH}$ – численность сотрудников, относящихся к категории граждан, нуждающихся в социальной помощи; $П_{CC}$ – общая среднесписочная численность сотрудников предприятия</p>
Доля услуг, оказанных бесплатно гражданам, нуждающимся в социальной помощи, в общем объеме оказанных услуг	$ДУ_n = \frac{У_{CH}}{У_o}$ <p>где $У_{CH}$ – стоимостное выражение объема услуг, оказанных бесплатно гражданам, нуждающимся в социальной помощи (определяется исходя из стоимости, которая могла бы быть взыскана с граждан в соответствии с прейскурантом и количеством оказанных услуг), тыс. руб.; $У_o$ – общая стоимость услуг, оказанных предприятием (определяется как сумма выручки), тыс. руб.</p>
Удельный вес средств, направленных предприятием на благотворительность	$Б_c = \frac{\Phi_b}{З_{оп}}$ <p>где Φ_b – объем средств, выделенных на благотворительность, тыс.руб.; $З_{оп}$ – общий объем затрат предприятия, тыс. руб.</p>
Удельный вес средств, выделенных предприятием на развитие материальной базы для обслуживания граждан, нуждающихся в социальной помощи	$КВ_c = \frac{КВ_{сл}}{КВ_{оп}}$ <p>где $КВ_{сл}$ – объем средств, выделенных на развитие материальной базы для обслуживания граждан, нуждающихся в социальной помощи, тыс. руб.; $КВ_{оп}$ – общий объем капитальных вложений предприятия, тыс.руб.</p>

Таким образом, внедрение процессной модели позволит:

– достигнуть целей предпринимательской деятельности собственников социального бизнеса;

– обеспечить взаимосвязку выгод представителей всех заинтересованных сторон, принимающих участие в разработке и реализации социальных бизнес-проектов;

– сформировать единую методическую базу оценочных и мониторинговых процессов, результаты которых направлены на повышение качества услуг социально ориентированных предприятий и качества жизни населения;

– создать условия для обеспечения устойчивого развития субъектов социальной направленности среди предприятий сферы услуг;

– создать условия для обеспечения экономического роста территориальных социально-экономических систем.

Разработанная модель построения процессов социально ориентированных предприятий позволит:

– конкретизировать функции и использовать ресурсы в рамках процессов предприятия;

– установить эффективную взаимосвязь между процессами управления деятельностью социально ориентированных предприятий, основными и вспомогательными процессами;

– оптимизировать ресурсное обеспечение деятельности социально ориентированных предприятий;

– обеспечить результативность основных процессов, направленных на максимальное удовлетворение потребностей стейкхолдеров, обеспечивая при этом достижение дуальных целей, выраженных в максимизации прибыли и выполнении социально значимой роли.

Список литературы

1. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/> (Дата обращения 26.08.17г.).
2. Любарская М.А., Ганчин В.В. Инновационное развитие российской электроэнергетики: принципы и методы управления. Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2011. № 4 (10). С. 107–116
3. Davenport Т.Н. Process innovation: reengineering work through information technology. Boston, Mass.: Harvard Business School Press, 1993. 337 p.
4. Deming W.E. Quality, productivity, and competitive position. - Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. 373 p.
5. Hammer M., Champy J. Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution. New York, NY: Harper Business, 1993. 223 p.
6. Porter M.E., Millar V. E. How Information Gives You Competitive Advantage//Harvard Business Review. 1985. №85, (July–August). P. 149–161.

THE PROCESS MODEL OF THE SOCIALLY ORIENTED ENTERPRISES

O.V. Skudalova

Tver State University, Tver

The process model of the socially oriented enterprises is an important tool in the organization of work and increase in overall performance of socially oriented enterprises. Internal management processes, implementation of the production, financial, economic, innovative, socially directed activity maintain duality of the purposes of the socially oriented enterprises expressed in receiving profit and the solution of social problems.

Keywords: *socially oriented enterprises, process model, solution of social problems of society, internal management of the socially oriented enterprises.*

Об авторе:

СКУДАЛОВА Олеся Викторовна – старший преподаватель кафедры экономики предприятия и менеджмента Института экономики и управления, Тверской государственной университет, e-mail: Olesyavic2@inbox.ru

About the author:

SKUDALOVA Olesja Viktorovna – the senior teacher of department of economy of the enterprise and management of Institute of economy and management, Tver State University, e-mail: Olesyavic2@inbox.ru

References

1. Federal'naja sluzhba gosudarstvennoj statistiki [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa: <http://www.gks.ru/> (Data obrashhenija 26.08.17g.).
2. Ljubarskaja M.A., Ganchin V.V. Innovacionnoe razvitie rossijskoj jelektrojenergetiki: principy i metody upravlenija. Teorija i praktika servisa: jekonomika, social'naja sfera, tehnologii. 2011. № 4 (10). S. 107–116
3. Davenport T.H. Process innovation: reengineering work through information technology. Boston, Mass.: Harvard Business School Press, 1993. 337 r.
4. Deming W.E. Quality, productivity, and competitive position. - Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982. 373 r.
5. Hammer M., Champy J. Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution. New York, NY: Harper Business, 1993. 223 r.
6. Porter M.E., Millar V. E. How Information Gives You Competitive Advantage//Harvard Business Review. 1985. №85, (July–August). R. 149–161.