

УДК 316.2

## **УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ**

**О.В. Скудалова**

Тверской государственной университет, г. Тверь

Социально-ориентированные предприятия (СОП) – рыночные субъекты, деятельность которых связана с производством продукции, оказанием услуг, выполнением работ в целях получения дохода, прибыли, с удовлетворением социальных потребностей общества, решением актуальных социальных проблем. Цель статьи заключается в оценке эффективности деятельности и выявлении параметров управления эффективностью на примере социально ориентированных предприятий Тверской области. Автором разграничен понятийный аппарат, приведены практические результаты проводимого социологического исследования с целью определения климата социальной направленности среди коммерческих предприятий города Твери. В ходе исследования выявлены проблемы, сделаны выводы и предложены рекомендации по устранению существующих негативных аспектов. Обозначены принципы управления эффективностью организацией. На основе анализа разработано содержание программы поддержки социально ориентированных предприятий в субъекте РФ, которая может быть адаптирована к регионам с разным уровнем развития (доноры, реципиенты). На этапе формирования программы спрогнозированы ожидаемые результаты и изменения в социально-экономическом положении регионов. Научная новизна исследования состоит в обозначении понятия «эффективность деятельности социально ориентированных предприятий в сфере услуг» и уточнении категории «управление эффективностью», сформулированных выводах и сделанных рекомендациях.

**Ключевые слова:** *социально ориентированные предприятия, сфера услуг, управление эффективностью, социальные проблемы, субъект РФ.*

Современное противоречивое состояние социума способствует созданию новых элементов, методик, структур, позволяющих уравновесить и сбалансировать существующее социально-экономическое состояние многих стран. Ключевой задачей органов государственной власти, коммерческих и некоммерческих структур, активных граждан является преодоление кризиса и возобновление социально-экономического роста.

В рамках настоящего исследования следует обозначить ряд задач:

1. Сформулировать и разграничить понятийный аппарат сферы социально ориентированных предприятий.
2. Категоризировать управление эффективностью деятельности социально ориентированных предприятий.
3. Провести социологическое исследование методом глубинного интервью, выявить проблемы, стагнирующие развитие и эффективность деятельности СОП.

4. Предложить программу поддержки социально ориентированных предприятий (ППСОП) и описать ожидаемые результаты от внедрения предложенной программы.

В качестве объекта исследования выступает деятельность социально-ориентированных предприятий, а предмета – управление эффективностью деятельности СОП на примере Тверской области.

Сегодня социальная сфера требует серьезного реформирования. Проанализировав ряд показателей нашей страны за 2017–2018 гг., доктор наук, профессор экономики А.Г. Аганбегян отмечает, что по уровню жизни пенсионеров Россия занимает 78 место среди стран мира, по уровню образования – 33 место, по уровню экономического развития – 40 место, по уровню реальных доходов – 50 место [1]. Нерегулируемый рост доходов определенных групп граждан, отсутствие прогрессивного налогообложения привели к большой разнице в доходах богатых и бедных. У 10 % самых зажиточных людей средний душевой доход составляет 93 тыс. рублей, а у 10 % самых малообеспеченных – 6 тыс. рублей. Реальный доход на душу населения примерно в 1,5 раз ниже, чем в развитых странах, например, Германии, США, Австралии. Уровни заработной платы различаются в 3–4 раза из-за разной структуры расходов. Минимальная заработная плата в развитых странах в 7–10 раз выше, чем в России [1, с. 30–39].

Для оценки социально-экономического состояния многих стран, а также их иерархии по отношению друг к другу, специальной организацией, созданной при Организации Объединенных Наций (ООН), был обозначен «индекс социального развития», включающий в себя комплексные показатели качества жизни. Он исчисляется и выражается в балльной системе. На период 2017–2018 гг.:

- 90–100 баллов – страны с высоким показателем: Япония, Германия, Франция и другие;
- 70–90 баллов – средний показатель: Россия, Хорватия, Венгрия;
- 40–70 баллов – низкий показатель: Гвинея, страны Африки и другие [1, с. 45–47].

Детальный анализ позволяет выделить параметры, по которым на сегодняшний день Российская Федерация занимает высокие позиции: по уровню образования, валовому продукту на душу населения. Средние места среди стран международного уровня отданы таким показателям, как социальное неравенство, условия жизни пенсионеров и другие. Последние места в рейтинге наша страна занимает по показателям экономической свободы, безопасности, продолжительности жизни, эффективности здравоохранения и другим. Исходя из вышеперечисленного, появляется острая необходимость в балансе социально-экономической сферы России и появлении экономических агентов, способных решать сложившиеся социальные проблемы и удовлетворять социальные потребности. Речь идет о социально ориентированных предприятиях, нацеленных на получение коммерческой прибыли и достижении социального эффекта одновременно. Обозначенное понимание дефиниции «социально-ориентированное предприятие» сформулировано с учетом закона ФЗ-№245 «О внесении изменений в Федеральный закон “О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации” в части закрепления понятий “социальное предпринимательство”, “социальное предприятие”.

При этом отдельно следует отметить, что неэффективная деятельность обозначенных рыночных субъектов не даст нужного и полезного для общества результата. Необходимо обозначить аспекты, касающиеся управления эффективностью данных предприятий в сфере услуг.

В настоящее время продолжают научные исследования по изучению дефиниции «эффективность». В научно-практической среде для оценки эффективности деятельности предприятий используются разнообразные подходы.

Классик политэкономии Давид Рикардо обозначил термин «эффективность» как оценку точных, конкретных действий по отношению результата к определенному виду затрат [3].

Одним из ключевых понятий для современной экономической науки является эффективность по Парето. Представитель неоклассической школы политэкономии В. Парето определил «эффективность» как состояние экономики, при котором невозможно осуществление каких-либо изменений в пользу одного участника экономического процесса, не ухудшая, при этом положения другого.

Ученый Г.В. Савицкая определяет эффективность как экономическую категорию [4] и делит ее на следующие группы:

1. Экономическая эффективность, показывает соответствие результатов деятельности предприятия целям и интересам его участников, затрат в денежной форме.

2. Социальная эффективность, показывает соответствие затрат и социальных результатов, деятельности предприятия, целям и социальным интересам общества.

3. Экологическая эффективность показывает соответствие затрат и экологических результатов интересам общества и государства.

4. Следует отметить, что базовое, традиционное понимание эффективности, позволяет рассмотреть данное понятие как соотношение затрат к полученным результатам.

В качестве одного из пунктов научной новизны и систематизации имеющихся подходов следует обозначить, что *«эффективность деятельности социально ориентированных предприятий в сфере услуг представляет собой соотношение общего результата деятельности хозяйствующего субъекта к затратам по его достижению»*.

При этом общий результат деятельности социально ориентированных предприятий может быть представлен как суммарный результат оказания отдельных видов услуг экономических агентов с социальной миссией, направленных на удовлетворение соответствующей потребности населения. В рамках вышеуказанного следует отметить также аспект эффективности услуг СОП.

В качестве второго пункта научной новизны следует отметить что *под управлением эффективностью нам представляется комплексное осуществление управленческих функций (контроль, мотивация, планирование и др.), направленных на обеспечение соотношения затрат к полученным результатам*.

Анализ научно-практической среды в сфере управления эффективностью позволил выделить разные концепции:

1. Классическое понимание проблем эффективности было рассмотрено профессором экономики Л.В. Канторовичем. В своих работах «Об использовании математических моделей в ценообразовании на новую технику» (1968) и «Математико-экономический анализ плановых решений и экономические условия их реализации» (1971 г.) автор исследовал проблему эффективной работы транспорта с экономической точки зрения [2].

2. Анализом теоретических концепций управления эффективностью занимались такие российские авторы, как Т.Д. Бурменко, М.П. Владимирова, А.Д. Евменова, Е.Н. Жильцова, В.Н. Иванова, В.Н. Ковалева, В.В. Котилко, Л.Л. Кураков, В.Л. Куракова, П.Н. Ломанова, Г.А. Карпова, Ю.В. Кузнецова, В. В. Маркина, И.Н. Маяцкая, Е.Я. Морозова, Г.И. Осадчия, Т.Ф. Романова, В.Н. Иванова, В.И. Патрушева, И.И. Санина, Э.Д. Тихонова и другие российские ученые. Проведенный теоретический анализ позволил выявить принципы управления эффективностью организации [6, с. 2–4].

*Принципы управления эффективностью организацией*

На основе рассмотрения организации как открытой системы в исследовании выделено два направления оценки ее эффективности: оценка эффективности всех ее подсистем и оценка эффективности развития организации во внешней среде. Это выразило необходимость выделения следующих принципов, направленных на управление стратегической и текущей эффективностью организации во взаимосвязи их целей, форм и измерителей (табл. 1).

Т а б л и ц а 1

Принципы управления эффективностью организацией

Принцип	Характеристика и значение
1. Комплексность	Эффективность организации как открытой системы формируется под воздействием входящих в нее подсистем, поэтому в основу управления должно быть положено комплексное изучение всех составляющих эффективности по каждой подсистеме.
2. Системность	При оценке и измерении эффективности организации необходимо учитывать взаимосвязь и взаимовлияние параметров работы входящих в организацию подсистем

*Источник:* Составлено автором.

В целях оценки эффективности деятельности социально ориентированных предприятий в сфере услуг в субъекте РФ автором совместно с Центром НКО г. Твери в 2019 г. было проведено исследование на предмет: «Создание и развитие социальной направленности предприятий сферы услуг Тверской области: факторы, инструменты, проблемное поле».

*Методология исследования*

Ключевой метод исследования – «глубинное интервью». Он позволяет установить наиболее доверительные отношения со своим респондентом, благодаря чему появляется перспектива получения уникальной информации. (При помощи других подобных методов получить специфичную, достоверную информацию, близкую к реальности, практически невозможно и достаточно трудоемко благодаря социально-психологическим и эмоциональным аспектам личности).

При обработке эмпирических данных совокупно применялись следующие методы:

- методы дискурсивного и герменевтического анализа;
- метод выделения значимых тематических блоков;
- методы так называемого «длинного стола» и двойной рефлексивности в целях аналитической / исследовательской триангуляции (дополнительной проверки) полученных результатов.

В ходе интервьюирования удалось собрать достаточно большие массивы релевантной информации, основные выводы из анализа которой представлены ниже.

Аналитический этап проходил с 15 марта по 1 апреля 2019 г.

В исследовании приняли участие представители следующих коммерческих организаций разных сфер, профиля и правового статуса: Чистый город, ЗАО Хлеб, Аксенчер, Аптека Сияние, Макдональдс, Чикен Хауз, Тритон, Индустрия Красоты, Русский Свет, Оснабрюк, ДКС, Атлетик Джим, АТОЛ, Холдинг Афанасий, Вертикаль, Портал Дословно, Макон Авто, Талан, Элькоммерс и бизнесмен Панкратьев Н.А. - учредитель и акционер около 20 различных организаций, в числе которых «Томика», «Основание», «Гидродинамика» и др. Информанты отвечали на вопросы, отталкиваясь от своих сфер и направлений деятельности, в которых сосредоточена их профессиональная компетентность. Полученные данные были сгруппированы в следующие проблемно-тематические кластеры.

I. По регулярности ведения социально ориентированной благотворительной деятельности опрошенные предприятия разделились в следующие группы:

1. Проводят регулярно (ежемесячно, раз в квартал).
2. Проводят систематически «точно» (раз в полгода, раз в год).
3. В целом не занимаются социально ориентированной деятельностью (по разным причинам, но большая часть отметили, что хотели бы заниматься).

II. В ходе исследования были выявлены внутренние и внешние причины (мотивы) осуществления социально ориентированной деятельности.

1. В качестве основного внутреннего мотива по данным интервью можно отметить «личный опыт» отдельного бизнесмена, связанный с трудной жизненной ситуацией, в частности проблемы со здоровьем и т.д. В связи с этим, находясь на грани жизни и смерти, у них произошла переоценка ценностей, и они стали задумываться о своей роли в масштабе общества.

2. В качестве внешних причин респонденты в основном отмечали имидж и репутацию компании, рекламу.

Полученные данные говорят о мотивах, желаниях заниматься не только коммерческой, но и социальной деятельностью тоже.

#### *Выявленная проблематика*

В качестве ключевых проблем выявлены следующие:

1. Отсутствие нормативно-правового подкрепления данного вида деятельности стагнирует развитие предприятий социальной направленности.
2. Высокий процент банковских кредитных ставок.
3. Отсутствие льготного предоставления помещений для ведения бизнеса.
4. Отсутствие субсидий для СОП сферы услуг.
5. Недостаточно развитая информационная поддержка обозначенной деятельности.
6. Недостаток идеологического понимания со стороны общества оказываемой деятельности.
7. Нехватка кадров, способных решать сложные социально-проектные задачи.

#### *Выводы и рекомендации*

Базовые рекомендации и выводы, составляющие основную часть научной новизны исследования:

1. Необходимо принятие модельного федерального закона и на основе него разработка нормативно-правовых актов субъектов РФ, регламентирующих деятельность СОП и процесс оказания их услуг, в которых будут прописаны права и обязанности, модели поддержки со стороны государства.

2. Следует развивать направление инфраструктурного обеспечения деятельности предприятий социальной направленности.

3. Применение на практике системы преференций для СОП (субсидиарная, инфраструктурная, информационная поддержка СОП) позволит сделать их деятельность более результативной и эффективной.

4. Необходима разработка комплексной программы поддержки СОП, адаптивной к регионам с разным уровнем развития (доноры, реципиенты).

#### *Программа поддержки социально ориентированных предприятий*

На основе вышеприведенного исследования, выявленных проблем, сформированных выводов и рекомендаций, разработано содержание программы поддержки социально ориентированных предприятий в регионе.

*Содержание программы поддержки социально ориентированных предприятий (ППСОП)*

Наименование разделов	Содержание разделов
Часть 1 Общие положения	Цели и задачи ППСОП Опыт реализации ППСОП в регионах РФ
Часть 2 Принципы ППСОП	2.1 Основополагающие принципы и постулаты ППСОП
Часть 3 Основные параметры ППСОП	Участие органов власти в развитии и поддержке СОП Вклад НКО и населения в развитие СОП Информационная поддержка СОП (СМИ)
Часть 4 Подготовка и утверждение ППСОП	4.1 Основные этапы подготовки 4.2 Базовые нормативные и методические документы 4.3 Создание и организация Центров социального предпринимательства на базе высших учебных заведений региона (оказание информационной, консультативной и инфраструктурной поддержки СОП) 4.4. Введение бренда «Социально ориентированное предприятие» [5, с.14-16] 4.5. Пилотная реализация ППСОП
Часть 5 Система мониторинга и оценки ППСОП	5.1. Мониторинг реализации ППСОП 5.2. Оценка влияния ППСОП на социальный климат региона
Приложения	
Контактные данные по вопросам операционного руководства ППСОП	

*Источник:* составлено автором.

В ходе дальнейшего анализа и исследований автором планируется доработка каждого раздела программы с уточнением рисков и вариантов развития.

В перспективе планируется разработка различных механизмов поддержки организаций социальной направленности для выхода их на желаемый уровень экономической эффективности и возможности функционировать как субъектам рынка.

Сегодня провести оценку эффективности СОП достаточно сложно в связи с отсутствием единых стандартов их деятельности и требований к предприятиям, а также сложностью оценки социального эффекта в целом. Нам представляется, что данная оценка необходима для того, чтобы выявлять положительные, так и отрицательные стороны деятельности, развивать дальше деятельность СОП и адаптировать ее к изменяющимся условиям общества (изменение социально-экономической ситуации, развитие «цифровой экономики», изменение духовно-идеологической платформы и другое).

Реализация обозначенной программы позволит привести социально ориентированные предприятия к единому стандарту, унифицировать их деятельность, сделать ее системной, а также выявить и сформировать на основе программы некую систему оценки субъектов социальной направленности. Программа может выступать одним из инструментов оценки эффективности предприятий (в связи с отсутствием единой и комплексной системы оценки).

Ожидаемый результат от внедрения программы поддержки социально ориентированных предприятий на уровне субъекта РФ [5, с. 20–24]:

- решение социальных проблем общества;
- достижение целей предпринимательской деятельности собственников социального бизнеса;
- взаимоувязка выгод заинтересованных сторон (стейкхолдеров), принимающих участие в разработке и реализации социальных бизнес-проектов;
- формирование единой методической базы оценочных и мониторинговых процессов, результаты которых направлены на повышение качества услуг СОП, оценки эффективности их деятельности и дальнейшему прогнозированию;
- создание условий для обеспечения стабильного и системного развития субъектов социальной направленности среди предприятий сферы услуг;
- формирование условий для обеспечения экономического роста территориальных социально-экономических систем.
- формирование идеологической платформы системы ценностей в обществе, основанной на чувствах справедливости, честности и порядочности.

Социально ориентированные предприятия – необходимые инструменты в решении социальных проблем (в дополнении к государственной деятельности по социальной защите населения, выполнения социальной функции). Достижение эффективности деятельности социально ориентированных предприятий, решение вышеуказанных проблем, комплексное сочетание предложенных рекомендаций позволит повысить эффективность деятельности СОП. Вопрос управления эффективностью деятельности таких предприятий должен быть обозначен на государственном уровне и ускорен в решении и институционализации для снижения социальной напряженности общества, решения социальных проблем на территории региона.

#### **Список литературы**

1. Аганбегян А.Г. О приоритетах социальной политики. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2018. 152 с.
2. Канторович Л.В. Математико-экономические работы. Избранные труды Новосибирск: Наука, 2011. 760 с.
3. Рикардо Д. Начала политической экономики и налогового обложения. Избранное Соч. в рус. пер.: Соч., т. 1–5, М., 1961.
4. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. М.: Инфра – М, 2004. 377 с.
5. Скудалова О.В. Разработка концепции развития услуг социально ориентированных предприятий (на примере Тверской области): автореферат дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Скудалова Олеся Викторовна; Балт. акад. туризма и предпринимательства. – Тверь, 2017. – 174 с.
6. Скудалова, О.В. Процессная модель социально ориентированных предприятий. Вестник ТвГУ. Серия Экономика и управление, 2017. 4. С. 56–62.

### **MANAGEMENT OF SOCIAL ENTERPRISES FUNCTIONING IN THE SERVICE SECTOR**

**O.V. Skudalova**

Tver State University, Tver

Socially oriented enterprises (SOP) are market entities their activities are connected with the production, provision of services, performance of works for

income generation, profit, with satisfaction of social needs of society, solution of topical social problems. The aim of the scientific paper is to identify performance efficiency as well as management parameters and evaluate the performance of DIS. The evaluation of their management efficiency is necessary to explain the importance of the existence of these market subjects in the society and to identify comprehensive actions that will contribute to the competent management of social enterprises. The author distinguishes the conceptual apparatus and shows the practical results of the conducted sociological study to determine the climate of social orientation among commercial enterprises of the city of Tver. On the basis of the research the author has identified some problems and made conclusions and recommendations to eliminate existing negative aspects. The paper highlights the principles of management efficiency and develops the program of support for socially oriented enterprises in the constituent entity of the Russian Federation. The program can be adapted to regions with different levels of development (donors, recipients). At the stage of program formation, the author predicts expected results and changes in the socio-economic situation of the regions.

**Keywords:** socially oriented enterprises, services sector, management of efficiency, social problems, territorial subject of the Russian Federation.

*Об авторе:*

СКУДАЛОВА Олеся Викторовна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики предприятия и менеджмента Института экономики и управления, Тверской государственной университет, e-mail: [Olesyavic2@inbox.ru](mailto:Olesyavic2@inbox.ru)

*About the author:*

SKUDALOVA Olesya Viktorovna – Candidate of Economic Sciences, associate Professor of Economics of the Enterprise and Management department of Institute of economy and management, Tver State University, e-mail: [Olesyavic2@inbox.ru](mailto:Olesyavic2@inbox.ru)

## References

1. Aganbegyan A.G. On Priorities of Social Policy. Moscow: Publishing House “Case” RANKHiGS, 2018. 152 p.
2. Kantorovich L.V. Mathematical and economic works. Novosibirsk: Science, 2011. 760 p. (Selected works).
3. Ricardo D. The beginning of the political economy and tax taxation. Selected. Soh. in the Russian lane: Соч., t. 1–5, М., 1961.
4. Savitskaya G.V. Analysis of business activity of the enterprise. М. : Infra М, 2004. 377 p.
5. Skudalova O.V. Development of the concept of development of services of socially oriented enterprises (on the example of the Tverskoy region): autoreferat dis... edging. экон. Sciences: 08.00.05/Skudalova Olesa Victoria; Balt. Akad. of tourism and entrepreneurship. Tver, 2017. 174 p.
6. Skudalova O.V. Processing model of socially oriented enterprises. Twgu Gazette. Economics and Governance Series, 2017. 4. Page 56–62