

Пистер Елизавета Иоганесовна

аспирант кафедры управления качеством и математических методов в экономике, Сибирский Государственный технологический университет, г. Красноярск
pisterelizaveta@rambler.ru

МОДЕЛЬ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

Аннотация

В статье описана модель устойчивого развития организации социальной направленности на примере Управления пенсионного фонда России. Определены этапы формирования устойчивого развития организации социальной направленности, источники информации для построения модели устойчивого развития, а также условия перехода на каждый из этапов предложенной модели.

Ключевые слова: устойчивое развитие, менеджмент качества, модель устойчивого развития, организация социальной направленности

Все чаще выходят на первый план вопросы повышения эффективности систем управления, в контексте постоянно изменяющихся условий внешней среды, глобализации экономики, научно-технического прогресса. В этой связи весьма актуальными являются разрабатываемые подходы к устойчивому развитию организации, под которым понимается способность организации достигать и поддерживать свои цели в долгосрочной перспективе (1).

Этим объясняется повышенный интерес к развитию менеджмента качества в контексте устойчивого развития, который проявляется в значительном

развитии концепции TQM, моделей организационного совершенства, ориентации на достижение устойчивого успеха организации, в том числе на основе применения положений ИСО 9004:2009; а также в переходе к интеграции концепций менеджмента качества и устойчивого развития. Последняя тенденция фактически объединяет существующие подходы в области менеджмента качества на основе концепции устойчивого развития и обуславливает необходимость реализации комплексного подхода к обеспечению безопасного и благополучного будущего человечества, достижению высокого качества жизни (4).

Динамическая модель устойчивого развития организаций социальной направленности

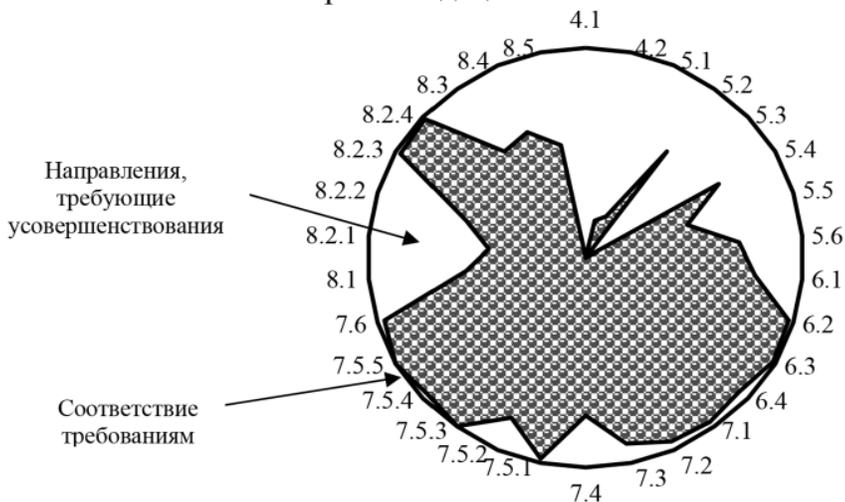
Все чаще авторы связывают устойчивое развитие с качеством жизни и, главным образом, с ее социальной составляющей (2). В связи, с чем особое значение приобретает обеспечение устойчивого развития организаций социальной направленности, деятельность которых оказывает прямое влияние на качество жизни населения.

Одной из наиболее значимых государственных организаций социальной направленности является Пенсионный фонд России (ПФР). По масштабу решаемых задач деятельность ПФР не имеет прецедентов в истории России. ПФР реализует единую стратегию управления пенсионной системой России и представлен во всех республиканских, краевых и

областных центрах, городах и большинстве районов (3). Именно поэтому в качестве объекта исследования было выбрано Управление пенсионного фонда России (УПФР).

Устойчивое развитие организаций социальной направленности (на примере УПФР) предлагается условно описать в виде динамической модели, которая может проходить несколько последовательных этапов развития. Данная модель учитывает степень соответствия системы менеджмента качества (СМК) организации требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) и оценку уровня зрелости СМК согласно рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004:2010.

В качестве данных для построения модели послужили, проведенные автором исследования СМК УПФР, в частности, построенный в результате исследований профиль соответ-



Где 4.1, 4.2, ... 8.5 – Пункты стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)

* Разработано автором

Рис. 1. Профиль соответствия системы менеджмента качества Управления пенсионного фонда России требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)

твия SMK УПФР требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) (см. рис. 1 на с. 89) и профиль зрелости SMK УПФР согласно рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004:2010 (см. рис. 2 ниже).

Лепестковая диаграмма, представленная на рисунке 1, была построена по данным анализа исходного состояния SMK УПФР на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008, проведенного экспертным методом (в качестве экспертов выступали специалисты УПФР) с помощью анкеты Ю. П. Адлера, оценка проводилась по 10 бальной шкале. Соответствие исходного состояния SMK оценивалось средним баллом, выставленным экспертами. Было принято, что область значений среднего балла, от 0 до 1 – «неудовлетворительно», от 1 до 5 – «удовлетворительно», от 5 до 9 – «хорошо», от 9 до 10 – «отлично».

Закрашенная фигура, вписанная в окружность на рисунке 1, отражает уровень соответствия требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) по каждому пункту. В свою очередь, незакрашенная часть окружности, показывает области с низким уровнем соответствия требованиям стандарта, нуждающиеся в совершенствовании.

На рисунке 2 представлен Профиль зрелости SMK УПФР построенный согласно рекомендаций, содержащихся в ГОСТ Р ИСО 9004:2010, на основе данных, полученных в результате самооценки, проведенных специалистами УПФР. Каждая из осей диаграммы отражает соответствие SMK УПФР определенным рекомендациям стандарта по направлениям деятельности. Шкала от 0 до 5 отражает уровни зрелости в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО



* Разработано автором

Рис. 2. Профиль зрелости SMK УПФР согласно рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004:2010

9004:2010, где 1 – отражает наименее зрелое состояние СМК, 5 – соответствие максимальному (эталонному) уровню зрелости, 0 – полное отсутствие деятельности по данному направлению.

Модель устойчивого развития управления пенсионного фонда России

Предложенная автором динамическая модель устойчивого развития на примере УПФР представлена в виде трех последовательных этапов развития организации (см. рис. 3 на с. 92), каждый из которых отражает степень соответствия СМК организации параметрам устойчивого развития. Данная модель построена путем соединения профиля соответствия СМК требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) и профиля зрелости СМК согласно рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004:2010, более подробно представленных на примере УПФР на рисунках 1 и 2. Некоторые элементы представленных выше профилей в модели представлены в более упрощенной форме, во избежание излишней загруженности, однако их наличие подразумевается автором модели.

Первый этап данной модели характеризует настоящее состояние системы менеджмента качества УПФР и его устойчивость. На данном этапе фигура, вписанная во внутреннюю окружность, отражает степень выполнения требования ГОСТ Р ИСО 9001:2008, являющихся базовыми, а шестигранник неправильной формы, характеризует степень соответствия рекомендациям ГОСТ Р ИСО 9004:2010. Такое состояние является недостаточно устойчивым и может дать сбой под воздействием изменя-

ющихся факторов внешней среды. Для УПФР данная степень устойчивости является неприемлемой и требует решительных действий со стороны руководства, направленных на совершенствование и развитие системы менеджмента качества организации и обеспечения устойчивого развития.

Данная модель наглядно отражает элементы системы, требующие усовершенствования. Так, среди базовых требований не выполняются требования к документации, отсутствует политика в области качества, не определены процессы и их владельцы, не достаточно развит анализ со стороны руководства. Среди рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004:2010 недостаточное внимание уделяется стратегии и политике организации (они не способствуют достижению устойчивого развития), цели и задачи организации также не направлены на достижение устойчивости, а улучшения не имеют постоянного характера.

Для перехода к устойчивому развитию организации необходимо обеспечить выполнение всех базовых требований ГОСТ Р ИСО 9001:2008

особое значение
приобретает обеспечение
устойчивого развития
организаций социальной
направленности,
оказывающих прямое
влияние на качество жизни
населения



* Разработано автором

Рис. 3. Этапы формирования Модели устойчивого развития УПФР

и уделять равное внимание всем рекомендациям ГОСТ Р ИСО 9004:2010 (см. рис. 3 выше), устанавливать цели устойчивого развития, а в случае необходимости своевременно

для перехода к устойчивому
развитию организации
необходимо обеспечить
выполнение всех базовых
требований ГОСТ Р ИСО
9001:2008

но корректировать и пересматривать их. Стрелки, на данном этапе модели свидетельствуют на направленных действиях руководства и всей организации в целом переходе каждого из указанных направлений деятельности к более зрелому состоянию. И только после достижения состояния стабильной устойчивости возможен переход на третий этап развития и дальнейшее более детальное совершенствование системы интеграции с дополнительными системами менеджмента. В первую очередь необходимо внедрение системы менеджмента рисков информационной безопасности (ISO 27000),

применение принципов социальной ответственности (ISO 26000), системы менеджмента рисков (ISO 31000), системы энергетического менеджмента (ISO 50001).

На рисунке предложены наиболее актуальные и значимые для УПФР дополнительные системы менеджмента, однако, при необходимости количество дополнительных систем менеджмента может быть расширено, а также некоторые из них могут быть заменены на более значимые системы менеджмента в связи с изменениями во внешней среде.

Вывод

Преимуществами предложенной модели устойчивого развития являются:

– наглядность отражения элементов системы, требующих усовершенствования;

– возможность применения модели для любой организации социальной направленности, а также для иных организаций (при этом интеграция с дополнительными системами менеджмента может быть пересмотрена, а дополнительные системы

при необходимости
количество дополнительных
систем менеджмента может
быть расширено

менеджмента заменены на более значимые для данной организации).

Литература

1. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Е.А. Горбашко, (и др.). – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 99 с.
2. Глухов В.В. Управление качеством жизни / В.В. Глухов, В.В. Окрепилов. – СПб.: Наука, 2008. – 484 с.
3. Федоров, Л.В. Пенсионный фонд Российской Федерации: Учебник / Л.В. Федоров. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 396с.
4. Салимова Т. Менеджмент качества: устойчивое развитие/ Т. Салимова, Н. Ольховикова // Стандарты и качество. – 2012. - № 4. – С.76-80.

рп

Elizaveta I. Pister

Ph.D. Student of the Academic Department of the Quality Management and Mathematic Methods in Economics, Siberian State Technological University

Model of sustainable development of the socially-oriented organization

Abstract

In article the model of a sustainable development of the organization of a social orientation on the example of Management of Pension Fund of the Russian Federation is described. Stages of a sustainable development of the organization of a social orientation are described, information sources for creation of model of a sustainable development, and also a condition of transition to each of stages of the offered model are defined.

Keywords: sustainable development, quality management, model of a sustainable development, organization of a social orientation