

УДК 338. 24

**ВОЗМОЖНОСТИ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ  
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ**

© 2015

**А. Н. Чернышов**, кандидат экономических наук, доцент кафедры  
«Товароведение и экспертиза качества»*Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Княгинино (Россия)*

**Аннотация.** Статья раскрывает особенности современного социально-экономического развития России, связанные с формированием общественных отношений на основе плюрализма собственности и развитием общественной активности. Обосновываются институциональные изменения, позволяющие расширить возможности некоммерческих организаций в развитии системы управления качеством в сфере услуг. Обозначены основные работы исследователей данной проблемы. Раскрывается понятие некоммерческой организации в широком и узком смысле слова, выявляются причины множественности ее терминологических определений. Определяется специфика некоммерческой организации как субъекта социально-экономических отношений: ее место в отношениях собственности, характер целеполагания в осуществлении деятельности. Выделены некоммерческие организации: которые могут способствовать совершенствованию управления качеством в сфере услуг: профессиональные союзы и саморегулируемые организации. Раскрыты возможности профессиональных союзов в совершенствовании системы стимулирования работы персонала в организациях сферы услуг на основе учета основных элементов мотивации сотрудников. Система стимулирования определена как важный рычаг повышения их лояльности к организации и усиления стремления обеспечить необходимое качество ее работы. Саморегулируемые организации рассматриваются как профессиональные некоммерческие партнерства, получившие от государства право выдавать лицензии своим организациям-членам на профессиональную деятельность и обеспечивающие необходимый уровень качества их работы на основе выработанных ими и утвержденных профессиональным сообществом стандартов. Выявлены проблемы сдерживающие возможности профсоюзов и саморегулируемых организаций в повышении качества в отраслях сферы услуг. Предложены меры по активизации использования возможностей некоммерческих организаций в развитии системы управления качеством в сфере услуг.

**Ключевые слова:** некоммерческие организации, некоммерческое партнерство, общественная активность, профессиональные союзы, саморегулируемые организации, сфера услуг, третий сектор экономики, управление качеством.

Современные тенденции социально-экономического развития России представлены двумя основными направлениями. С одной стороны – это формирование и совершенствование экономических отношений в условиях плюрализма собственности; с другой – развитие общественной активности в рамках некоммерческой деятельности. Сочетание этих двух потоков общественных отношений позволяет укреплять новой модели роста.

Исследователи оценивают эту ситуацию как прочную основу институциональных изменений, благоприятствующих экономическому росту России, делая вывод о том, что обеспечить дальнейшее социально-экономическое развитие способно составить лишь относительно высокоразвитое гражданское общество [1].

В стране постепенно складывается не только рыночная, но и нерыночная, некоммерчески ориентированная самоорганизация. С середины 1990-х годов она начала укореняться в относительно широких слоях населения и стала объектом исследования социологов, политологов и экономистов [2, 3]. Это обусловлено и созданием правовой базы деятельности некоммерческих организаций (НКО) и ослаблением роли государства в решении социальных проблем. Но данные исследования во много опирались на работы западных авторов, т.к. наибольшего развития НКО достигли именно в Европе и США [4, 5].

В последнее десятилетие деятельность НКО рассматривается в рамках социального партнерства (СП): взаимодействия государства, бизнес-сообщества и общественной некоммерческой активности [6, 7, 8, 9]. Но при этом НКО рассматриваются как самостоятельный субъект, обладающий большим потенциалом в различных сферах общественных отношений. Особенно значимую роль НКО играли в социальных отраслях сферы услуг.

Для раскрытия этой роли мы посчитали целесообразным более подробно остановиться на представлении сущности и специфике некоммерческих общественных организаций. Для этого в первую очередь необходимо определиться с терминологией.

НКО относятся к так называемому «третьему сектору» экономики («первый» – государственный, «второй» – коммерческий). «Третий сектор» - это лишь одно из

множества определений, которые используются для обозначения совокупности общественных некоммерческих организаций. Этот сектор также называют «негосударственным», «неправительственным», «независимым», «некоммерческим, неприбыльным», «благотворительным», «сектором добровольной активности», «волонтерским, «добровольческим», «филантропическим» [10].

На наш взгляд, различия в определении понятия некоммерческого сектора можно объяснить тем, что существует узкая и широкая трактовка этого понятия. Согласно узкой трактовке – это сектор негосударственных некоммерческих организаций, деятельность которых направлена на решение социально-значимых неполитических проблем общества. Согласно широкой трактовке – это совокупность государственных и негосударственных некоммерческих организаций. В данной статье мы будем рассматривать некоммерческие организации в узком смысле слова.

Из всего многообразия российских НКО можно выделить 4 основных группы:

1. Объединения людей по общим проблемам или интересам («организации взаимопомощи» – объединения инвалидов, родителей больных детей и т. д. и «организации клубного типа» – группы самосовершенствования, клубы по интересам и др.) Это так называемые НКО-интраверты.

2. Объединения, созданные для решения проблем, не затрагивающих непосредственно членов НКО (благотворительные организации, часть из которых нацелена на решение проблем определенных категорий населения – престарелых, многодетных, безработных и т. д. и «экологические» в широком смысле организации, специализирующиеся на защите окружающей среды, памятников культуры и т. д.), т. е. НКО – экстраверты.

3. Объединения, созданные для контроля деятельности властных органов и их учреждений и защиты от их произвола (правозащитные организации).

4. Ресурсные центры НКО, аналитические и образовательные центры, НКО-посредники («инфраструктурные организации»).

Некоммерческие организации, наряду с благотвори-

тельной, социально значимой деятельностью осуществляют и хозяйственную, в том числе и предпринимательскую деятельность. Но кроме непосредственной экономической деятельности, НКО могут выполнять функции, косвенным образом влияющие на экономические показатели организаций и предприятий. В частности возможности НКО можно использовать в сфере услуг для повышения эффективности управления качеством. Они могут включаться в систему управления качеством путем воздействия на персонал, стимулируя его к более качественной работе, и включаясь в систему контроля уровня профессионализма и работы персонала и качества продукции и услуг. Кроме этого некоммерческие организации могут включаться в механизмы внешней экспертизы качества товаров и услуг в рамках общественных органов контроля и консультативных организаций. Именно эти возможности мы и рассмотрим в данной статье.

Среди НКО в данном случае наиболее эффективными могут стать профсоюзы и саморегулируемые организации (СРО).

Рассматривая роль профсоюзов в повышении качества работы организации важно обозначить те критерии, которые должны быть положены в оценку их деятельности. Эти критерии тесно связаны с перечнем потребностей, которые определяют лояльность работников к своей организации. Несомненно, потребности у каждого конкретного человека различны, так же как и мотивация к достижению высоких результатов у каждого своя. Но при всем этом различие можно выделить ряд аспектов, которые являются общими в системе мотивации персонала в современной организации. Среди основных мотивов эффективной профессиональной деятельности специалисты выделяют следующие [11]:

- обеспечение материального достатка
- ощущение стабильности, надежности
- общение с коллегами
- уважение со стороны, социальный престиж
- продвижение, карьерный рост
- повышение собственной профессиональной компетенции
- удовлетворение от процесса деятельности
- удовлетворение от достижения цели, результатов деятельности
- возможность управления, руководства людьми
- ощущение свободы, самостоятельности в принятии решений
- ощущение успеха
- азарт соревнования
- удовлетворение нерабочих интересов (семья, друзья, хобби и др.)
- возможность наиболее полной самореализации именно в данной сфере деятельности.

Исходя из данных интересов, руководство и все иные субъекты, участвующие в управлении организацией, должны прилагать усилия для обеспечения ее деятельности, должны придерживаться таких принципов управления, при которых учитываются как цели и интересы работников, так и факторы, тем или иным образом влияющие на уровень их лояльности своей организации.

Профсоюзы, являясь профессиональной некоммерческой организацией, защищающей права работников и действующей в целях улучшения условий найма и труда в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации (Ст. 370) призваны осуществлять контроль за соблюдением работодателями нормы трудового права; проводить независимую экспертизу условий труда и обеспечения безопасности работников; защищать права и законные интересы работников по вопросам возмещения вреда, причиненного их здоровью на производстве; осуществлять проверку состояния условий и охраны труда, выполнения обязательств работодателей, предусмотренных коллективными договорами и соглашениями; принимать участие в рассмотрении трудовых

споров, связанных с нарушением трудового законодательства. Эти полномочия профсоюзов подтверждаются и Федеральным законом «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности» (Ст. 11 п.3) [12].

Тем самым, профсоюзные организации, эффективно выполняющие свои функции, могут обеспечивать устойчивый положительный психологический климат в трудовом коллективе, способствуют развитию системы морального и материального стимулирования работников.

Но проблема заключается в том, что профсоюзные организации в реальной практике далеко не всегда пользуются своими правами и их роль в повышении качества работы сотрудников путем развития системы стимулирования существенно снижена. Это подтверждается результатами социологических опросов [13] и исследований ученых [14].

Причиной этого с одной стороны является пассивность самих профсоюзов и их руководящих органов или отсутствие профсоюзных организаций в трудовых коллективах (что очень распространено на предприятиях сферы услуг), с другой, - ограниченность их возможностей в связи с тем, что Российской Федерацией до сих пор не ратифицированы конвенции Международной организации труда, связанные с развитием человеческого капитала: «Об оплачиваемых учебных отпусках», «О медицинской помощи и пособиях по болезни», «О пособиях в случаях производственного травматизма», «Об охране материнства», «О защите требований трудящихся в случае неплатежеспособности предпринимателя» и др.

Решение этих проблем позволит сделать профсоюзы действенной силой в укреплении лояльности работников к организации и как следствия повышения качества работы организации в целом.

Еще один вид некоммерческих организаций может оказывать самое непосредственное влияние на повышение эффективности управления качеством в сфере услуг. Это некоммерческие партнерства, действующие в рамках механизма саморегулирования. Суть саморегулирования заключается в передаче государством части своих организационных и контрольных функций профессиональному сообществу, объединенному в некоммерческие партнерства – саморегулируемые организации (СРО). В экономически развитых странах СРО получили большое распространение еще с прошлого века. В России же этот процесс находится в начальной стадии. Но, несмотря на это, он охватил различные отрасли и сферы [15], появились первые исследования данного процесса [16, 17, 18], практиками подведены первые итоги деятельности СРО. Статистика и выводы исследователей показывают, что степень охвата саморегулированием различных отраслей неодинакова в силу разных внешних и внутренних факторов. Наиболее широкие масштабы данный процесс приобрел в строительной отрасли. Начинаясь он, как и в других отраслях стихийно, по инициативе профессиональных некоммерческих объединений. Но с 2009 года существенно активизировался в связи с выходом в 2007 г. Федерального закона «О саморегулируемых организациях» [19] и внесением изменений в Градостроительный кодекс РФ [20], которые сделали вступление строительных организаций в профессиональные саморегулируемые организации *обязательным*. Тем самым стремление профессионального сообщества было подкреплено законодательной деятельностью государства.

СРО располагают важными рычагами контроля качества и производимых товаров и услуг, работы персонала. Они, в соответствии с действующим законодательством, имеют право разрабатывать профессиональные стандарты и механизмы контроля их соблюдением. Кроме этого, СРО как вид некоммерческого партнерства, имеет право выдачи лицензии организациям, входящим в его состав, и несут ответственность за результаты их деятельности,

в том числе и финансовую.

Но в сфере услуг СРО создаются очень медленно, преодолевая многочисленные административные барьеры. Поэтому для совершенствования системы управления качеством в сфере услуг важно включить механизмы саморегулирования в ее отраслях. Для этого есть правовая база и богатый зарубежный опыт.

В целом, определяя возможности НКО в управлении качеством в организациях сферы услуг, можно выделить основные направления организационно-функционального развития систем управления в их отраслях: повышения роли профсоюзных организаций в создании систем стимулирования в организациях сервиса и внедрение в отраслях сферы услуг механизма саморегулирования. Это позволит более эффективно использовать человеческий капитал и включать режим самоконтроля.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Якобсон Л. И., Санович С. В. Смена моделей российского третьего сектора: фаза импортозамещения // *Общественные науки и современность*. 2009. № 4. – С. 21-34
2. Макаренко О.В. Государство и негосударственные НКО: формы поддержки и сотрудничества. – М., 1997. – 132 с.
3. Юрьева Т.В. Некоммерческие организации: экономика и управление. М., 1998. – 224 с.
4. Становление институтов гражданского общества. Россия и международный опыт: Материалы междунар. симп. /Рос. независ. ин-т социал. и нац. проблем, Фонд Ф.Эберта/Редкол.: М.К.Горшков и др. - М., 1995. – 95 с.
5. Бессонов Б. Н. Гражданское общество: история, сущность, проблемы развития. М.: Дело, 1998. – 178 с.
6. Соловьев В.Н. Отношения собственности и иные вещные отношения с участием некоммерческих организаций в социальной сфере: Монография. М.: Юрист, 2011. – 152 с.
7. Озина А.М., Чернышов А.Н. Роль социального партнерства в формировании социально-экономических условий для развития человеческого капитала: моногра-

фия. - Н.Новгород: Изд-во НИУ РАНХиГС, 2013. – 146 с.

8. Кожевников О. А. Право некоммерческих организаций; Дашков и Ко - Москва, 2014. - 280 с.
9. Шекова Е. Л. Экономика и менеджмент некоммерческих организаций; Лань - Москва, 2014. - 192 с.
10. Слободская М. Л. Терминология российского некоммерческого сектора // *Словарь-справочник*. М., 1996. – 87 с.
11. Маркова А.К. Психология профессионализма. – М.: Знание, 1996. – 308.
12. Федеральный закон от 12 января 1996 г. N 10-ФЗ «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности» (в ред. от 22 декабря 2014 г.)
13. Роль социальных институтов 12.02.2015 /Левада-центр. URL: <http://www.levada.ru/12-02-2015/rol-sotsialnykh-institutov> (дата обращения: 20.02.2015).
14. Силин А. А. Место и значение социального партнерства в регулировании трудовых отношений на западе и в Российской Федерации. // *Законодательство и экономика*. 2007. № 8. – С. 34-39.
15. Виды СРО //Все о саморегулировании в России. URL: <http://www.all-sro.ru/index.php> (дата обращения: 23.02.2015)
16. Нефедов В.Н., Нефедов И.В. Взаимодействие власти и бизнеса: преодоление административных барьеров. – Н.Новгород: Изд-во ВВАГС, 2005. – 140 с.
17. Беляков А. Е, Нефедов В. Н Модель саморегулируемой организации предпринимателей: обобщенный опыт. Н. Новгород, 2006. – 203 с.
18. Ясиновская О. А., Нефедов В. Н. Инвестиции в настоящее: власть и бизнес в режиме диалога. Н. Новгород : ВВАГС, 2006. – 220.
19. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» (с изменениями от 27 июля 2010 г.)
20. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 240-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

#### POSSIBILITIES OF NONCOMMERCIAL ORGANIZATIONS IN THE IMPROVEMENT OF MANAGEMENT OF QUALITY IN THE SPHERE OF THE SERVICES

© 2015

*A. N. Chernyshov*, candidate of economic sciences, associate professor of the chair «Science of commodities and the examination of quality»  
*Nizhniy-Novgorod State Engineering Economic Institute, Nizhniy Novgorod (Russia)*

*Abstract.* Article reveals the special features of the contemporary social and economic development of Russia, connected with the formation of social relations on the basis of the pluralism of property and the development of public activity. Are based institutional change, which make it possible to enlarge the possibilities of noncommercial organizations in the development of the system of management of quality in the sphere of services. The basic work of the researchers of this problem are designated. The concept of noncommercial organization in the wide and narrow sense of the word is revealed, the reasons for the plurality of its terminological determinations are revealed. The specific character of noncommercial organization as the subject of the social and economic relations is defined: its place in the property relations, the nature of goal setting in the realization of activity. The noncommercial organizations are isolated: which can contribute to the improvement of management of quality in the sphere of the services: the trade unions and the samoregulirutsemye organizations. The possibilities of the trade unions in the improvement of the system of the stimulation of the work of personnel in the organizations of the sphere of services on the basis of the calculation of the basic elements of the motivation of colleagues are opened. The system of stimulation is defined as the important lever of increase in their loyalty toward the organization and strengthening the tendency to ensure the necessary quality of its work. The self-controlled organizations are considered as the professional noncommercial partnerships, which received from the state the right to issue license to their organization- terms to the professional activity and the ensuring the necessary level qualities of their work on basis of the standards manufactured by them and affirmed by professional association. Are revealed problems the restrictive possibilities of trade unions and self-controlled organizations in an improvement in the quality in the branches of the sphere of services. Measures for the making more active of the use of possibilities of noncommercial organizations in the development of the system of management of quality in the sphere of services are proposed.

*Keywords:* noncommercial organizations, noncommercial partnership, public activity, the trade unions, the self-controlled organizations, the sphere of services, the third sector of economy, management of quality.