ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ: социальное ориентирование

Татьяна КАРЦЕВА
аспирантка РАНХиГС

Об эффективности управленческой деятельности в организации можно судить по степени достижения поставленных перед коллективом целей, качеству выполнения руководителем своих функций, успешности использования им различных методов управления, форм влияния. Критерием оценки служит конечный результат труда, объединяющий результаты работы руководителя и исполнителей [1].

Сопоставление результатов и ресурсов, затраченных на достижение поставленной цели управления, не всегда отражает реальную картину выполнения руководителем своих функций. Дело в том, что результат управления не всегда выражен прибылью, может быть как непосредственным, так и опосредованным, проявляется в социальной, социально-экономической, политической сферах, может приводить к социально-психологическим последствиям.

С учетом специфики сферы деятельности и целей работы организации обозначим приоритетные критерии в оценке эффективности руководителя. Определим, какие из них имеют первоочередную важность в государственных, коммерческих и некоммерческих организациях.

Деятельность руководителя в сфере государственного управления носит особый характер. Прежде всего она юридически властная – субъекты государственного управления осуществляют нормативно установленные функции в ходе выполнения государственно-властных полномочий. Цели деятельности такого руководителя определяют нормативно-правовые акты и государственная политика [2]. Это и законность, и порядок, и обороноспособность, и экономическая стабильность.

Например, критерии эффективности глав субъектов Российской Федерации четко определены Федеральным законом от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и прописаны в соответствующих указах Президента России и постановлениях Правительства Российской Федерации. Созданы методики для вычисления показателей эффективности работы государственных служащих, утверждены правила предоставления субъектам Российской Федерации грантов в форме межбюджетных трансфертов для содействия достижению и (или) поощрения достижения наилучших значений показателей по итогам оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Федерации [3, 4].

В настоящее время для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации применяются такие показатели: ожидаемая продолжительность жизни при рождении, численность населения, объем инвестиций в основной капитал (за исключением бюджетных средств), оборот продукции (услуг), производимой малыми предприятиями, в том числе микропредприятиями, и индивидуальными предпринимателями, объем налоговых и неналоговых доходов консолидированного бюджета субъекта Российской Федерации, уровень безработицы в среднем за год, реальные располагаемые денежные доходы населения, удельный вес введенной общей площади жилых домов по отношению к общей площади жилищного фонда, доля выпускников государственных (муниципальных) общеобразовательных учреждений, не сдавших единый государственный экзамен, в общей численности выпускников таких учреждений, смертность населения (без показателей смертности от внешних причин), оценка населением деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации; доля детей, оставшихся без попечения родителей – всего, в том числе переданных неродственникам (в приемные семьи, на усыновление (удочерение), под опеку (попечительство), охваченных другими формами семейного устройства (семейные детские дома, патронатные семьи), находящихся в государственных (муниципальных) учреждениях всех типов [5, 6].

По сравнению с Указом Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 (с изм. от 13 мая 2010 г.*), количество показателей уменьшилось в четыре раза, что упрощает процедуру оценки. Кроме того, 80% показателей касаются социальной сферы и отражают «реальную» жизнь населения региона. Иными словами, эффективность работы руководителя государственной службы – это прежде всего социальная эффективность, критерии которой закреплены юридически.

Эффективность деятельности руководителя коммерческой организации измеряется экономическими и производственными показателями. Однако клиент – главный ориентир любого бизнес-руководителя, который должен постоянно развивать организацию, совершенствовать предлагаемые товары и услуги для того, чтобы удовлетворять запросы потребителя.

В коммерции особенно важна роль инноваций. Их качество и быстрота внедрения напрямую влияют на конкурентоспособность компании. Удачные инновации позволяют ей стать мировым лидером в той или иной области. Менеджеры, под руководством которых компании достигли весомых результатов, создают свою особую философию управления, маркетинга и продаж, являются первооткрывателями в той или иной области, а компания захватывает определенный сегмент рынка и доминирует на нем в течение длительного времени. Отличительная особенность таких руководителей – тонкое понимание психологии потребителя и умение предвидеть, предугадать, что понадобится клиенту в будущем.

Таким образом, наличие инноваций, ориентированных на потребителя – еще один важный критерий для оценки эффективности руководителя в коммерческой сфере.

Руководство некоммерческими и негосударственными предприятиями также имеет свою специфику.

Для некоммерческих организаций, призванных осуществлять изменения в определенной группе людей и во всем обществе в целом, главное – их миссия. Действия руководителя такой организации должны быть подчинены одной цели – служению ее миссии [7].

Специфика работы лидера в данном случае определяется рядом обстоятельств – клиенты некоммерческого объединения не платят за предоставляемые услуги; постоянно приходится взаимодействовать с донорами и демонстрировать свой высокий потенциал; персонал организации – зачастую неоплачиваемый и поэтому нуждается в особой системе мотивации. Руководитель должен обладать специальными знаниями и умениями в области маркетинга некоммерческой организации, разбираться в бухгалтерской отчетности, в вопросах стимулировании персонала.

* Утратили силу с 1 января 2013 г. согласно [5].

Руководитель должен обладать специальными знаниями и умениями в области маркетинга некоммерческой организации, разбираться в бухгалтерской отчетности, в вопросах стимулировании персонала

Поскольку чаще всего клиенты общественных организаций – незащищенные слои населения, руководитель должен хорошо понимать нужды этих людей, чтобы суметь помочь им.

В апреле 2012 г. автор провел экспресс-опрос среди руководителей некоммерческих организаций с тем, чтобы выяснить, какие критерии эффективности управленческой деятельности в их сфере они считают наиболее важными. В опросе приняли участие руководители 30 региональных общественных организаций из следующих регионов: Республика Карелия, Республика Алтай, Республика Мордовия, Республика Татарстан, Алтайский край, Астраханская область, Краснодарский край, Красноярский край, Ненецкий автономный округ, Ханты-Мансийский автономный округ, Ямало-Ненецкий автономный округ, Амурская, Белгородская, Брянская, Владимирская, Волгоградская, Вологодская, Воронежская, Ивановская, Калининградская, Ленинградская, Мурманская, Новгородская, Пензенская, Псковская, Ростовская, Самарская, Саратовская, Свердловская, Челябинская области. Таким образом, были охвачены руководители организаций во всех федеральных округах России. Опрашивались управляющие крупных общественных объединений регионального уровня.

Что касается финансовых показателей, то чем эффективней руководство, тем выше доноры оценивают деятельность и потенциальные возможности организации, тем больше финансовых средств выделяется ими на ее проекты

73% респондентов ответили, что одним из главных показателей эффективности руководителя является социальная значимость деятельности организации, иными словами – служение миссии. Количественные критерии тоже имеют значение. Так, на количество мероприятий указали 54%, на количество проектов, реализуемых в данный момент – 47%, на число добровольцев в организации – 38% опрошенных, однако, все они нивелируются, если нет социального эффекта*.

Что касается финансовых показателей, то чем эффективней руководство, тем выше доноры оценивают деятельность и потенциальные возможности организации, тем больше финансовых средств выделяется ими на ее проекты. 72% опрошенных подтвердили, что важным показателем эффективности является ведение организацией собственной хозяйственной деятельности, а также наличие достаточных финансовых средств для реализации проектов.

Кроме того, большое значение придается информации об организации в Интернете (68%) и СМИ (56%), т. е. общественному признанию проводимой работы, важности ее проектов для граждан страны.

Таким образом, для управляющего государственной сферы на первый план выходит соответствие его деятельности норме закона, определяющего действия по обеспечению прав, свобод и нужд граждан, для коммерческого руководителя – инновационная активность и стратегическое планирование, направленное на удовлетворение потребностей клиентов, для руководителя некоммерческой организации – глубокое понимание его миссии и служение ей в пользу незащищенных слоев населения.

Оценка эффективности работы руководителя осуществляется с учетом социальной ориентированности деятельности организации. В государственном управлении – это гражданин, в коммерческой сфере – потребитель, в некоммерческих объединениях – человек с особыми нуждами. Все остальные критерии – удовлетворенность работников членством в коллективе, уровнем заработной платы, авторитет руководителя, прибыль компании, объем производства и др. – являются производными главного критерия – социальной ориентированности руководителя, которая и определяет успешность его деятельность.

* Анкета содержала три вопроса с несколькими вариантами ответов (всего от 3 до 7). Респондент мог выбрать сразу несколько вариантов. Первый вопрос касался деятельности руководителя, связанной с осуществлением миссии организации, второй – финансовой политики, третий – PR-деятельностью организации. Всего опрошено 30 представителей региональных общественных организаций.

Литература

1. *Кричевский Р.Л.* Психология лидерства: учеб. пособие. М.: Статут, 2007.
2. *Попов Л.Л.* Государственное управление и исполнительная власть: содержание и соотношение / Л.Л. Попов, Ю.И. Мигачев, С.В. Тихомиров; под ред. Л.Л. Попова. М.: Норма: ИНФРА-М, 2011.
3. О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»: Постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 2012 г. № 1142.
4. О внесении изменений в перечень индивидуальных показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 28 // Российская газета – Федеральный выпуск. 2013. 6 февраля. № 6000.
5. Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: Указ Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 1199 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2012. 27 августа. № 35, ст. 4774.
6. О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей: Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 1688 // Российская газета – Федеральный выпуск. 2012. 29 декабря. № 5975.
7. *Друкер П.Ф.* Менеджмент в некоммерческой организации: принципы и практика: пер. с англ. М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007.

Дополнительная литература

Атаманчук Г.В. Управление: сущность, ценность, эффективность: Учебное пособие для вузов. М: Академический Проект; Культура, 2006.

Друкер Питер Ф. Эффективный руководитель: Пер. с англ. М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.

Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д.Х.-мл. Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. 8-е изд. М.: ИНФРА-М, 2000.

Карлоф Б., Седерберг С. Вызов лидеров. Пер. со швед. М.: Дело, 1996.

Кравченко А.И. Социология менеджмента. М.: ЮНИТИ, 1999.