Журнал правовых и экономических исследований, 2013, 3: 203–205
© Н.Ю. Четыркина, Н.В. Жовнир, 2013

УДК 334.012.46:658.56

***Н.Ю. Четыркина, Н.В. Жовнир***

# *О РОЛИ САМООЦЕНКИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ*

*Рассматривается и обосновывается возможность применения методики самооценки, которая позволит диагностировать уровень развития некоммерческой организации в контексте поставленных стратегических приоритетов по достижению баланса ожиданий заинтересованных сторон и обеспечит улучшение деятельности.*
***Ключевые слова:*** *самооценка; управление качеством услуг; некоммерческие организации.*

*We consider and substantiate the possibility to apply self-assessment to diagnose the level of development of a non-profit organization in the context of achieving strategic priorities to reach the balance of expectations of interested parties and to improve the performance.*
***Keywords****: self-assessment; managing quality of services; non-profit organizations.*

Реалии современного мира таковы, что некоммерческий сектор становится полноправным участником общественных, политических, экономических процессов [1]. Некоммерческий сектор – это седьмая экономика в мире по объему произведенного продукта, каждый двадцатый житель в мире принимает участие в деятельности некоммерческих организаций. Несмотря на масштабность третьего сектора, проблемы управления им остаются нерешенными. Задачи разработки управленческого инструментария и его апробирование в деятельности некоммерческих организаций сложнее аналогичных задач коммерческого или государственного сектора. Это обусловлено особенностями некоммерческого сектора – миссией по достижению общественного эффекта, его двойственной природой как объединением прибыльных и коммерческих видов деятельности, ресурсной базой, которая включает, кроме традиционных, специфические ресурсы – волонтерство, фандрайзинг. Тем не менее, некоммерческие организации апробируют современные методы и инструменты управления качеством, которые позволяют создать условия для производства качественного продукта, а, значит, эффективности и результативности деятельности.

Так, актуальность приобретают вопросы разработки и практической реализации самооценки деятельности некоммерческих организаций. В.В. Окрепилов предлагает под самооценкой понимать периодический анализ фактического состояния работы по качеству и ее результатов [2]. Отмечено, что самооценка, кроме таких характеристик как регулярность, систематичность, обладает всеобъемлющим характером, то есть охватывает всю организацию [3]. Оценивание в рамках самооценки идет по критериям, которые достаточны для формирования обоснованного вывода о результативности и эффективности организации. Деятельность предприятия и ее результаты сопоставляются с критериями премий качества.

Тито Конти предлагает под самооценкой понимать анализ способности организации решать основные задачи и достигать своих целей, способствующий выявлению слабых мест в процессах и системных факторах, влияющих на развитие организации [4].

Итак, авторитетные исследователи, придерживающиеся различных взглядов относительно подхода к самооценке, «справа-налево» по конкурсным моделям и «слева-направо» в рамках модели самооценки Конти, сходятся в том, что самооценка выполняет роль инструмента измерения, осуществляя диагностирующую функцию.

Самооценка эволюционировала из та-

ких инструментов измерения, как контроль, оценка, аудит [4]. Отметим, что возможности традиционных инструментов измерения расширены самооценкой на основе всеобъемлющего характера оценивания, вовлеченности персонала, оценивания по критериям, обеспечивающих развитие организации как системы.

Как инструмент измерения самооценка обеспечивает: сбор и анализ достоверных данных о деятельности организации согласно выбранным критериям оценивания, достаточных для вывода об уровне ее зрелости; идентификацию уровня зрелости некоммерческой организации.

Выполнение диагностирующей функции позволяет получить данные о сильных сторонах деятельности, выявить те области, в которых необходимы улучшения. По результатам самооценки разрабатывается план улучшений, целью которого является введение изменений, направленных на коррекцию «узких» мест и тем самым обеспечивается переход организации на более высокий уровень развития. Таким образом, самооценка выступает инструментом совершенствования деятельности, выполняя функцию улучшения.

Очевидно, самооценка не может в полной мере выполнять свои функции при отсутствии условия гармонизации с подходом к управлению качеством, который определял бы стратегические ориентиры на этапе планирования посредством выделения приоритетов политики в области качества. Поставленные стратегические приоритеты раскрываются в целях в области качества на уровне организации и подразделений. Самооценка в этом контексте выступает как инструмент достижения стратегических приоритетов, который используется на этапах «Проверяй» и «Воздействуй» как оценивание степени достижения запланированных целей и выявления «узких» мест деятельности, которые снизили результативность организации.

Таким образом, выполняя функции диагностики и улучшения, самооценка обеспечивает решение задач по достижению стратегических приоритетов. Иными словами, самооценка в управлении качеством услуг организации выполняет комплекс функций: диагностики, улучшения, достижения стратегических приоритетов.

На наш взгляд, стратегическими приоритетами некоммерческой организации как системы, ориентированной на достижение удовлетворенности заинтересованных сторон, является обеспечение качества по направлениям: управление и развитие, ресурсы, удовлетворенность внешних и внутренних заинтересованных сторон, система взаимодействия заинтересованных сторон, качество продукта некоммерческой организации. Выделенные приоритеты становятся базой разработки политики и целей в области качества и критериями самооценки некоммерческой организации.

Управление и развитие, ресурсная база, удовлетворенность внутренних заинтересованных сторон задают уровень качества продукта, непосредственно воздействуя на него через управленческие решения по распределению, использованию ограниченных ресурсов, технологии и приемы работы, обусловленные профессионально-личностными характеристиками персонала.

Внешние заинтересованные стороны воспринимают качество продукта, сравнивают его со своими ожиданиями, формируют представление о его уровне. Также внешние заинтересованные стороны могут воздействовать на качество продукта некоммерческой организации косвенно посредством сигналов внутренним заинтересованным сторонам, отправленных через систему взаимодействия заинтересованных сторон. Получив сигнал о степени удовлетворенности внешних заинтересованных сторон, внутренние заинтересованные стороны посредством средств внутренней коммуникации распространяют его по некоммерческой организации в целях изменения свойств продукта соответственно требованиям потребителей.

Методика самооценки некоммерческой организации основывается на следующих положениях: зрелая некоммерческая организация – это организация, способная в полной мере обеспечивать баланс ожиданий заинтересованных сторон;

вовлеченность внутренних и внешних заинтересованных сторон в процесс оценивания с целью получения «снимка» уровня развития организации с точки зрения всех заинтересованных сторон; оценивание базируется на комплексном оценивании посредством этапов количественной и качественной оценки критериев самооценки, что позволяет диагностировать результативность и эффективность по каждому критерию на основе качественных и количественных показателей, полученных по результатам анкетирования заинтересованных сторон и расчетными методами.

Вовлеченность не только внешних, но и внутренних заинтересованных сторон в процесс оценивания обусловливает необходимость проработки организационного обеспечения самооценки, структурированного по этапам самооценки, участникам и результатам. Так, на подготовительном этапе по инициативе заинтересованных сторон, при повторной самооценке, регламентированной системой менеджмента качества, согласно требованию регламентирующих документов руководством принимается решение о проведении самооценки, формируется рабочая группа, которая будет выполнять весь комплекс работ по самооценке на этапах сбора и анализа данных. Необходимое требование – ведение записей, подтверждающих действия по самооценке и их результаты (приказ о проведении самооценки, приказ об утверждении рабочей группы, план самооценки, протоколы количественной, качественной, экспертной оценки, отчет по результатам самооценки). По результатам самооценки в случае необходимости улучшений членами рабочей группы разрабатывается план улучшений, контроль за выполнением которого возлагается на руководителя рабочей группы. При планировании последующей самооценки учитываются данные самооценки предыдущего периода.

Предложенная нами методика самооценки позволит диагностировать уровень развития некоммерческой организации в контексте достижения поставленных стратегических приоритетов по достижению баланса ожиданий заинтересованных сторон и обеспечит улучшение деятельности.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. *Власенко И.А.* Сфера услуг в экономике РФ: история и современность // Журнал правовых и экономических исследований. 2009. № 2. С. 72–74.

2. *Окрепилов В.В.* Словарь терминов и определений в области экономики и менеджмента качества. 2-е изд., доп. и перераб. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2007. 288 с.

3. *Окрепилов В.В.* Эволюция качества. СПб.: Наука, 2008. 744 с.

4. *Щукин О.* С. Эволюция самооценки // Вестник ВГУ. 2004. № 1. С. 138–142.