

## СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА КАК ИНСТРУМЕНТ РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Активным субъектом социальной политики в современном обществе становится бизнес. Во многом это связано с тем, что государство перестало быть основным работодателем и, социальная нагрузка переместилась на плечи частного бизнеса. В данной статье рассмотрена реализация социальной политики на крупном предприятии Восточной Сибири — ЗАО «Байкалвестком», проведен анализ полученных результатов, показаны положительные и негативные моменты в процессе реализации социальной политики. Сформулирована основная цель социальной службы на коммерческом предприятии — обеспечение максимального использования трудового потенциала сотрудников, т. е. создание условий для работы с полной отдачей. Представлены результаты социологического исследования, которые позволили увидеть текущее состояние реализации социальной политики на данном предприятии. Полученные данные были проанализированы и выведены общие рекомендации по текущему состоянию дел в плане реализации социальной политики и эффективности работы социальной службы.

*Ключевые слова:* социальная служба; внутренняя социальная политика; социологическое исследование; коммерческое предприятие; социальная защита работников.

O. G. Sedykh

*PhD in Economics, Associate Professor,  
Baikal State University of Economics and Law*

## SOCIAL SERVICE AS AN IMPLEMENTATION TOOL IN THE EMPLOYEE SOCIAL POLICY

Business is becoming an active constituent of social policy in modern society. To a large extent it is connected with the fact that the state has ceased to be the main employer and the social burden has been placed on the private business's shoulders. This article considers implementation of social policy at a major East-Siberian enterprise CJSC «Baikalwestcom», while analyzing the results obtained and showing the negative and positive moments in the process of social policy implementation. A formulation is given to the main objective of social policy at a business enterprise — provision of maximum use of the staff's labor potential, that is, condition arrangements for work with full commitment. The results of the sociological investigation are presented allowing to see the current state of social policy implementation at this enterprise. The data obtained were analyzed resulting in giving recommendations on the current state of affairs in the context of social policy implementation and operational efficiency of the social service.

*Keywords:* social service; internal social policy; sociological investigation; business enterprise; employee social protection.

Современные реалии производственной деятельности заставляют хозяйствующих субъектов пересмотреть свое отношение к персоналу. Теперь для выживания в конкурирующей среде любой компании мало иметь дешевую рабочую силу, нужно иметь еще и мотивированную рабочую силу. Необходимо обладать сотрудниками, которые способны к интеллектуальным рывкам. На

данном этапе количество переходит в качество, а именно в квалифицированность сотрудника и его заинтересованность в работе на конкретную компанию, что, в свою очередь, подводит ее к созданию специализированного подразделения — социальной службы.

Целью данной службы становится обеспечение максимального использования трудового потенциала сотрудников: создание условий для работы с полной отдачей сил, создание условий для социальной защищенности, обеспечения благоприятных условий труда (включая быт и отдых сотрудников). В конечном счете, это позволяет в дальнейшем улучшать качество труда, получать устойчивую мотивацию к работе и повышать уровень профессионализма сотрудников [4, с. 40–42]. Но стоит учитывать еще и тот момент, что производственная деятельность априори ориентирована на прибыль, а не на социальную защиту персонала. Что, в свою очередь, поднимает вопрос о создании так называемого института социальной защиты работника и системы социального менеджмента [3, с. 124–125]. Это, в итоге, и приводит к созданию социальной службы на конкретном предприятии не просто как еще одного отдела (обособленного или зависимого), а именно как интегрированной в предприятие системы, позволяющей соблюсти баланс между получением прибыли и персоналом.

Исходя из указанного, сформулируем общие положения о социальной службе предприятия, которые могут предусматривать выполнение следующих функций:

1. Сбор и анализ информации о социальных явлениях и процессах, происходящих на производстве: включена систематизация и анализ проблемных мест с последующей разработкой так называемых социальных карт работников и коллективов. Данную функцию можно охарактеризовать как творческую; она базируется на сборе, обработке и последующем анализе информации, анализе результатов сторонних исследований и определении тенденций развития социальных явлений и процессов.

2. Консультирующая функция, основной целью которой является осуществление практических консультаций сотрудников предприятия и консультационных собраний по своей тематике.

3. Прогностическо-управленческая функция, включающая в себя функцию прогнозирования эволюции социальных явлений и функции по управлению ими в коллективах.

4. Функция контроля и внедрения апробированных решений по управлению социальными процессами и последующим контролем их реализации.

5. Функция для определения социальной эффективности тех мероприятий, что внедряются на предприятии, так как экономический результат/эффект может не совпадать с социальным в виду возможной дисбалансировки «экономическая политика — социальная политика» в проводимых мероприятиях.

6. Миссионерская функция, цель которой состоит в распространении новейших достижений и разработок в социальной сфере.

К параметрам эффективности социальной службы можно отнести:

- ведение базы данных, включая карточки персонифицированного учета пользователей услугами отдела;
- зависимость «вложенные затраты — полученная эффективность» на каждого отдельно взятого сотрудника предприятия;
- учет проведенных мероприятий;
- удовлетворенность сотрудников проводимой политикой и непосредственно работой отдела.

Отсюда следует, что основным назначением социальной службы на предприятии является создание условий для самореализации каждого работника,

раскрытия его потенциала [1, с. 49]. Стоит заметить, что необходимо также уделять внимание и непосредственно здоровью сотрудников, от которых зависит, собственно, экономическая эффективность предприятия. Уже отмечена корреляция между физическим и психологическим здоровьем сотрудника и его эффективностью труда, что постепенно приводит к повышению заинтересованности работодателя в сохранении высокого индекса здоровья работника, не считая квалификации и организации рабочего пространства.

Реализация любой из функций социальной службы на предприятии включает в себя ряд следующих моментов:

- использование ресурсов социальной организации предприятия для поддержки слабозащищенных категорий сотрудников предприятий (пенсионеров, родителей-одиночек);
- работа над смещением целеобразующих элементов в неблагополучных социумах в рамках предприятия (борьба с наркоманией, алкоголизмом, курением);
- применение различных негосударственных фондов страхования (пенсионного, медицинского и т. д.);
- финансирование проектов повышения квалификации, обучение персонала, включая подготовку кадров в высших и средних профессиональных учебных заведениях.

При этом четко прослеживается взаимосвязь масштабности социальных задач и благосостояния предприятия — недостаток финансирования сводит на нет все попытки улучшения социального климата на предприятии. В связи с этим, на большей части предприятий создаются специальные фонды для финансирования социальных программ.

Итак, на современном этапе развития предприятия четко прослеживается корреляция между социальной составляющей и экономической составляющей предприятия. Гармоничное развитие обоих этих элементов позволяет предприятию более эффективно строить политику как по увеличению прибыли, так и по развитию самого предприятия в целом. Социальная служба в данном контексте будет являться тем самым инструментом, который реализует социальные программы на предприятии и позволяет соблюдать баланс развития этого предприятия.

Современный этап социально-экономического развития со всей серьезностью ставит на повестку дня вопрос о разделении социальных обязательств между государством и хозяйствующими субъектами. Несомненно, государство играет ведущую роль в процессах перераспределения и, особенно, в предоставлении и осуществлении социальных гарантий. Однако в настоящий момент государство не может самостоятельно решить возникающие проблемы, что требует формирования многосубъектной социальной политики и активизации иных ее акторов.

Активным субъектом социальной политики в современном обществе становится бизнес. Во многом это связано с тем, что государство перестало быть основным работодателем и социальная нагрузка переместилась на плечи частного бизнеса. Государство, обеспечивая граждан минимально необходимым прожиточным уровнем и минимально необходимым набором социальных благ (здравоохранение, образование, спорт и т. д.), не может удовлетворить все потребности населения. Кроме того, бизнес обладает собственными источниками финансирования социальных программ и проектов. Формирование и реализация активной социальной политики на предприятии и обоснование ее взаимосвязи с экономической деятельностью приобретают ключевое значение. Активная социальная политика способствует росту трудового потенциала работников и повышению конкурентоспособности предприятия. В настоящий период уча-

стие государства в проведении социальной политики является недостаточным. В этих условиях возрастает роль предприятий в ее осуществлении.

Свою деятельность компания «Байкалвестком» начала в 1995 г. с развертывания сети стандарта NMT-450. Базовые станции установили в г. Иркутске и г. Ангарске и приступили к обслуживанию первых клиентов; их количество на момент старта сети составило 210 чел., а средняя стоимость сотовых телефонов NMT на тот момент равнялась 1 200 дол. В 1996 г. услуги компании стали доступны в г. Усолье-Сибирском, г. Шелехове и пос. Большая речка, тогда же на 40 % были снижены цены на оборудование и подключение. Через полтора года клиенты компании, количество которых уже исчислялось тысячами (с входом в зону покрытия г. Братска), получили доступ к услуге роуминга, объединившему NMT-сети 88 городов России.

На качественно новый уровень оператор вышел в 1999 г., запустив сеть стандарта GSM. Этот стандарт в большей степени ориентирован на клиентов, которые испытывают потребность не только в совершении звонков (местная связь, междугородние и международные звонки, национальный и международный роуминг), но и в комплексе сопутствующих (sms, IP-телефония, конференц-связь, голосовая почта, передача данных по технологии GPRS\EDGE) и развлекательных (mms, sms-чат, мобильное телевидение) услуг. В 2005 г. было открыто безроуминговое сообщение с сетью GSM компании «Улан-Удэнская сотовая сеть».

В 2006 г. оператор первым в Восточной Сибири запустил в эксплуатацию сотовую сеть третьего поколения стандарта CDMA2000 1x EV-DO. Данный стандарт ориентирован как на многоговорящих клиентов с потребностью в неограниченном голосовом трафике (наиболее оптимальный вариант для юридических лиц), так и на клиентов, которым необходимо постоянно присутствовать в сети Интернет. На сегодняшний день в зону покрытия сетей GSM и CDMA БВК входят свыше 700 населенных пунктов Иркутской области, консолидированное количество абонентов превышает 2 200 000 чел. ЗАО «Байкалвестком» является универсальным оператором мобильной связи, чьи услуги пользуются спросом у сибиряков всех возрастов и профессий, а общественно-значимая деятельность заслужила признание как у жителей региона, так и далеко за его пределами.

Для решения возникших в ходе исследования вопросов и отражения современного состояния проблемы автором совместно с магистрантом направления 040400.68 Социальная работа Ю. В. Дроздовой в апреле 2013 г. был проведен анкетный опрос работников ЗАО «Байкалвестком». Цель исследования — изучить внутреннюю социальную политику предприятия, а также выявить аспекты ее совершенствования на исследуемом предприятии. Целевой аудиторией анкетирования стали работники данного предприятия. Объектом исследования является внутренняя социальная политика. Предметом исследования — инструменты внутренней социальной политики, а также аспекты ее совершенствования на исследуемом предприятии.

Основная гипотеза была сформулирована следующим образом: процесс реализации социальной политики в ЗАО «Байкалвестком» является частичным, в связи с отсутствием профильного отдела — социальной службы. Это, в свою очередь, порождает социальную незащищенности работников, снижение уровня мотивации, падение производительности и, как следствие, низкую экономическую эффективность предприятия в целом.

В ходе исследования были выдвинуты частные гипотезы:

– в компании нет полного понимания важности роли и сущности комплексной реализации социальной политики, что является достаточно сильным тормозящим моментом в ее экономическом развитии;

– неэффективность реализации информации по социальной политике компании и, как следствие, слабая информированность сотрудников о правах и возможностях;

– невысокая эффективность мероприятий по воспитанию командного духа и, как следствие, достаточно высокий уровень конфликтности среди сотрудников;

– низкая самомотивируемость сотрудников и, как следствие, нежелание дальнейшего роста и низкая эффективность работы.

Авторами был выбран такой исследовательский метод, как анкетирование — это разновидность опроса, который, в свою очередь, применяется во всех случаях, когда источником необходимой исследователю информации является человек. Его мнения, суждения, оценки, мотивы поведения и выясняются при помощи метода опроса [2, с. 36].

Исследование проводилось в два этапа. Первый этап — качественный анализ документов, который заключался в анализе социологических исследований на подобную тему и систематизации имеющейся теоретической информации по интересующей теме. Необходимость глубинного изучения документов вызвана возможностью получения информации, а также возможностью определения дальнейшей стратегии исследования (результаты качественной методики были использованы для подготовки анкетного опроса). Второй этап — исследование. Нами были предприняты попытки охватить сотрудников ЗАО «Байкалвестком» разных территориальных офисов и отделов для получения как можно широкого спектра ответов. Что позволило сделать более точный анализ ответов и выдать более корректные рекомендации.

В анкету вошли 13 вопросов полуоткрытого и закрытого типов с разными форматами ответов. Анкета была размещена на внутреннем корпоративном сайте компании. Опрос проводился в добровольном порядке: сотрудники самостоятельно выбирали, принимать ли им участие в анкетировании. Перейдем непосредственно к самому анализу исследования.

На предприятии работает 1 153 чел., добровольно приняли участие в анкетировании 508 чел. — это 44 % от персонала организации; не захотели участвовать в анкетировании 645 чел. — это порядка 56 % работающих на указанном предприятии (рис. 1).

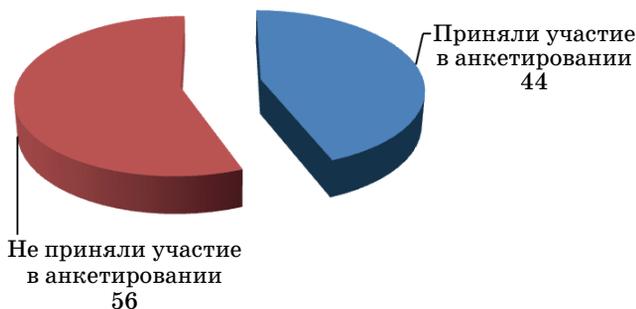


Рис. 1. Доля респондентов в общей численности персонала ЗАО «Байкалвестком», %

Ответ на вопрос о занимаемой должности в компании показал, что больше всего в стабилизации социального климата на предприятии заинтересованы рядовые сотрудники (рис. 2), что может свидетельствовать об их слабой социальной защищенности на исследуемом предприятии.

Как следует из гипотезы — на предприятии отсутствует социальная служба, которая и должна заниматься, в том числе, и социальной защитой своего трудового коллектива.

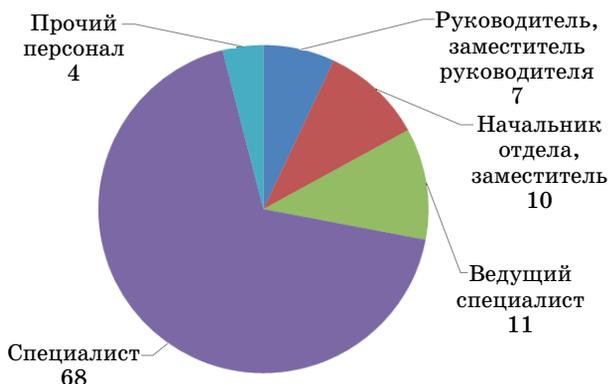


Рис. 2. Состав опрашиваемых по должностям, %

На один из самых главных вопросов исследования «Существуют ли в Вашей организации социальные программы по работе с персоналом?» большая часть респондентов ответила, что такие программы необходимы организации (57 %), т. е. эти работники даже не знают, что в организации существуют такие программы, и высказывают интерес в них (рис. 3). Программы на предприятии есть, и о них уже говорилось ранее. Поэтому можно отметить, что если сотрудники о них ничего не знают, значит, этот вопрос не освещается в компании, либо освещается отрывочно, фрагментарно.



Рис. 3. Распределение ответов на вопрос «Существуют ли в Вашей организации социальные программы?», %

На вопрос «Кто, по вашему мнению, занимается реализацией социальной политики в компании?» 25 % респондентов ответили, что существует какой-то специальный отдел; 37 % отметили, что социальная политика реализуется при помощи органов социальной защиты трудящихся; 35 % респондентов утверждает, что руководство информирует о правах, а также предоставляет социальные услуги, а 3 % от всех респондентов вообще затрудняются ответить на этот вопрос (рис. 4).

Из полученных ответов на вопрос о существовании социальной службы на предприятии можно сделать вывод о том, что большинство респондентов (45 %) считает отдел кадров службой, в том числе, и координатором функций по реализации социальной политики в компании (рис. 5). Авторы пришли снова к выводу, что социальная политика в ЗАО «Байкалвестком» проводится частично, так как функции кадровой службы более узкопрофильные по срав-

нению с функциями социальной службы. Напомним, что социальная служба предприятия — это структурная единица, созданная с целью поддержания и улучшения внутренней и внешней социальной политики организации для повышения качества жизни граждан. Кадровая служба решает лишь вопросы относительно набора, обучения и аттестации персонала.

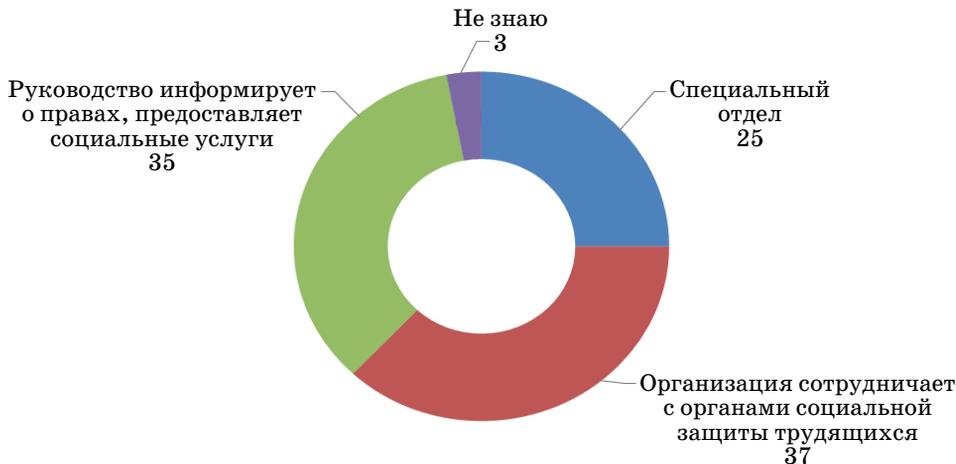


Рис. 4. Распределение ответов на вопрос: «Кто, по вашему мнению, занимается реализацией социальной политики в компании?», %

Рассмотренные ответы на представленные вопросы позволяют утверждать, что на предприятии социальная политика реализуется фрагментарно: работники не знают к кому и когда обратиться в случае возникновения спорных моментов в области социальной защиты; у них нет четкого понятия о том, кто все-таки реализует и проводит в жизнь социальную политику в ЗАО «Байкалвестком».



Рис. 5. Распределение ответов на вопрос «Существует ли в Вашей организации социальная служба?», %

Дополнительно в анкете были сформулированы вопросы касательно информированности сотрудников о социальной политике на предприятии (рис. 6–8). Так, большинство сотрудников компании (56 %) оценивают уровень реализации социальных гарантий как средний, т. е. социальные гарантии предоставляются, но не в полной мере (см. рис. 6). Есть и такие сотрудники, которые

считают, что в организации вообще отсутствуют социальные гарантии. Ответившие таким образом респонденты отнесены на диаграмме к категории «другое» (см. рис. 7). Полученные ответы позволяют судить о среднем уровне реализации социальных гарантий и социальной поддержке. Что снова показывает фрагментарную реализацию социальной политики в компании.

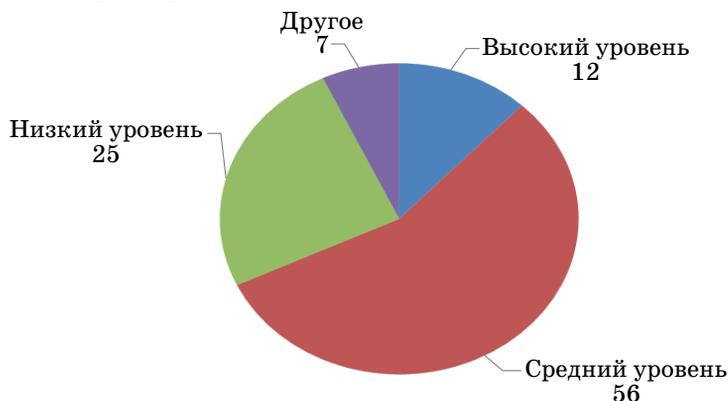


Рис. 6. Уровень реализации социальных гарантий, по мнению респондентов, %

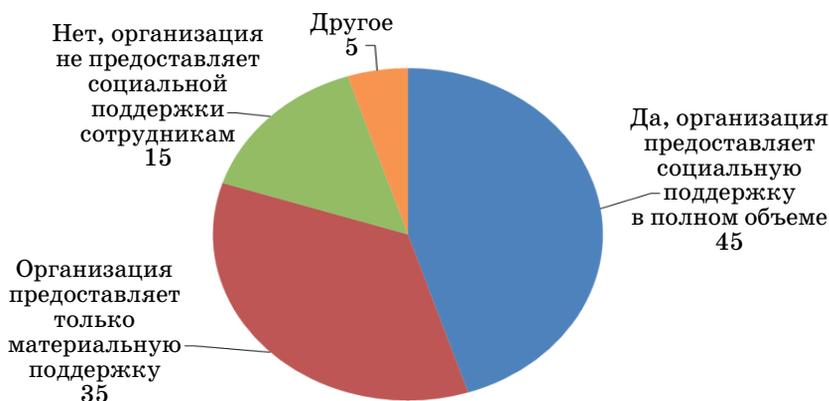


Рис. 7. Уровень реализации социальной поддержки, по мнению респондентов

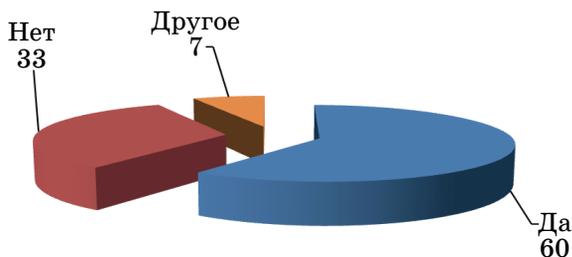


Рис. 8. Распределение ответов на вопрос «Оцениваются ли в процедуре аттестации социальные характеристики сотрудника?», %

В ходе анкетирования также были затронуты вопросы мотивации персонала (рис. 9 и 10). Полученные ответы позволяют судить о следующем: основная мотивация для работающих сотрудников — материальная, т. е. сотрудник заинтересован в росте заработной платы, но не в саморазвитии в рамках компа-

нии. Это означает, что сотрудника ничего не держит, кроме как материальная составляющая, и, соответственно, возникает риск оттока квалифицированного персонала при экономических сложностях на предприятии.

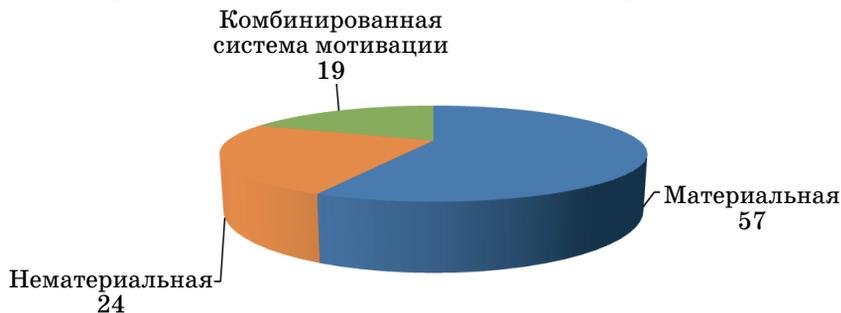


Рис. 9. Распределение ответов на вопрос «Какой тип мотивации должен преобладать в организации?», %

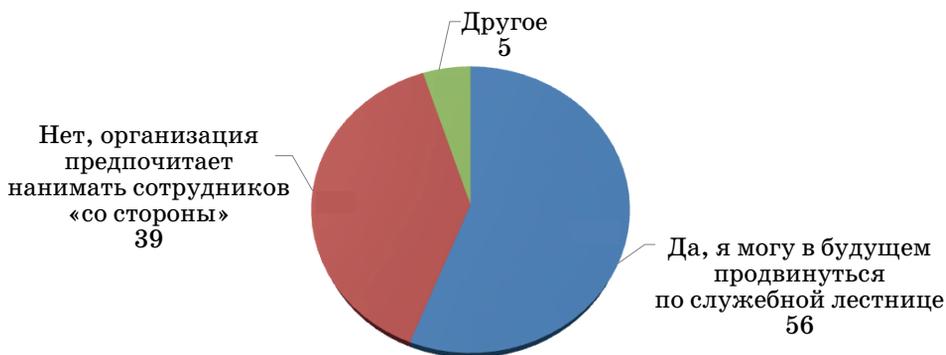


Рис. 10. Распределение ответов на вопрос «Видите ли Вы перспективу должностного роста в организации?»

По результатам ответов на вопросы о психологическом климате в коллективе и методах решения конфликтных ситуаций (рис. 11 и 12) можно судить о том, что в компании нет четкой системы реагирования на возникающие конфликты; отсутствует психологическая и социальная целостность коллектива; а так же, формируется вывод — сотрудники и руководители не до конца понимают, что конфликты негативно влияют на работу в компании в целом.



Рис. 11. Структура ответа на вопрос «Как Вы оцениваете психологический климат в Вашей организации?»

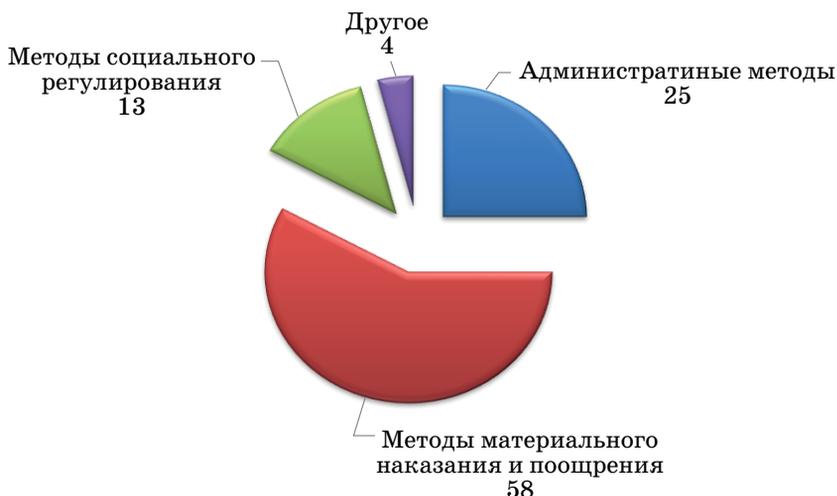


Рис. 12. Методы решения конфликтов в ЗАО «Байкалвестком», %

Проведенное исследование показывает, что социальная политика в ЗАО «Байкалвестком» проводится частично: у работников нет ощущения социальной защищенности, нет четко обозначенного понятия о социальной политике на предприятии, нет информированности о социальных гарантиях и социальной поддержке. Это доказывает тот момент, что для реализации эффективной социальной политики необходим инструмент, с помощью которого она будет реализована. На наш взгляд, таким инструментом может стать социальная служба на предприятии.

Создание действительно эффективной системы управления социальной политики — важнейшая задача любого крупного предприятия. Кризисная ситуация в обществе потребовала от крупных предприятий России новых подходов к организации социальной защиты своих работников и членов их семей, наполнение реальным содержанием конституционных прав и свобод граждан. В настоящее время, когда материально-финансовые ресурсы предприятий как никогда ограничены, обеспечение конкретности, адресности и рациональности расходования средств для решения проблемы социальной защиты своих работников и членов их семей имеют особо важное значение и для самих работников, и общества в целом.

#### Список использованной литературы

1. Никитина Л. М. Этапы развития социальной политики российских предприятий в постсоветский период / Л. М. Никитина, С. А. Светличная // Регион: системы, экономика, управление. — 2012. — № 2 (17). — С. 48–52.
2. Озерникова Т. Г. Исследовательские методы в маркетинге и социологии : учеб. пособие / Т. Г. Озерникова, Т. Г. Бахматова. — Иркутск : Изд-во ИГЭА, 2001. — 99 с.
3. Токарская Н. М. Социология труда : учеб. пособие / Н. М. Токарская, И. С. Карпикова ; под ред. М. А. Винокурова. — М. : Университетская книга : Логос, 2006. — 208 с.
4. Трохинова У. В. Профессионализм специалистов социальной работы: сущность, критерии, способы оценки : учеб. пособие / У. В. Трохинова, Е. В. Зиминова. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2013. — 116 с.

#### References

1. Nikitina L. M., Svetlichnaja S. A. Stages of development of social policy of the Russian enterprises in a post-soviet period. *Region: sistemy, ekonomika, upravlenie – Region: Systems, Economy, Management*, 2012, no. 2 (17), pp. 48–52 (in Russian).

2. Ozernikova T. G., Bakhmatova T. G. *Issledovatel'skie metody v marketinge i sotsiologii* [Research methods in marketing and sociology]. Irkutsk State Economics Academy Publ., 2001. 99 p.

3. Tokarskaya N. M., Karpikova I. S. M. A. Vinokurov (ed.) *Sotsiologiya truda* [Sociology of Labour]. Moscow, Universitetskaya kniga Publ., Logos Publ., 2006. 208 p.

4. Trokhirova U. V., Zimina E. V. *Professionalizm spetsialistov sotsialnoi raboty: sushchnost, kriterii, sposoby otsenki* [Professionalism of social work specialists: essence, criteria, evaluation methods]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2013. 116 p.

### Информация об авторе

*Седых Ольга Геннадьевна* — кандидат экономических наук, доцент кафедры социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет экономики и права, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: sedyholga@yandex.ru.

### Author

Olga G. Sedykh — PhD in Economics, Associate Professor, Chair of Sociology and Social Work, Baikal State University of Economics and Law, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russia, e-mail: sedyholga@yandex.ru.