

УДК 005.216.1
ББК 65.291.21

DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.258

Tarkhanova Elena Gennadievna,
candidate of economics, associate professor
of the department of management, marketing and service
of Baikal State University,
Irkutsk,
e-mail: lenatarhanova@mail.ru

Тарханова Елена Геннадьевна,
канд. экон. наук, доцент
кафедры менеджмента, маркетинга и сервиса
Байкальского государственного университета,
г. Иркутск,
e-mail: lenatarhanova@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

SPECIAL FEATURES OF CERTAIN TYPES OF NON-PROFIT ORGANIZATIONS' EFFECTIVENESS ASSESSMENT

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
08.00.05 – Economics and management of national economy

В статье рассмотрены проблемы оценки эффективности деятельности товарищества собственников недвижимости (ТСН) как некоммерческой организации (НКО). На примере реально действующего ТСН рассмотрено проявление социологических, социально-психологических и экономических теорий. Определены возможности и ограничения использования концепций эффективности на примере ТСН. Приведено обоснование необходимости учета целей различных заинтересованных сторон, а также их согласования с помощью формирования разделяемых основными стейкхолдерами ценностей. Выводы обоснованы с помощью ситуационного, корреляционного анализа и анализа рядов динамики.

The article examines the problems of partnership of property owners' (PPO) effectiveness assessment as a non-profit organization (NPO). The appearance of sociological, socio-psychological and economic theories is considered on the example of a real PPO. The possibilities and limitations of the use of effectiveness concepts are determined on the example of PPO. The substantiation of the need to take into account the objectives of different stakeholders, as well as their coordination through the formation of the values shared by the main stakeholders is given. Conclusions are proved by means of situational, correlation analysis and analysis of time series.

Ключевые слова: некоммерческая организация, товарищество собственников недвижимости, эффективность, целевая концепция, концепция системных ресурсов, концепция множественности заинтересованных сторон, концепция социального конструктивизма, процессная концепция, социологический подход, социально-психологический подход, экономический подход.

Keywords: non-profit organization, partnership of property owners, efficiency, target concept, concept of system resources, concept of stakeholders plurality, concept of social constructivism, process concept, sociological approach, socio-psychological approach, economic approach.

Введение

Актуальность. Некоммерческие организации (далее — НКО) в настоящее время являются важным субъектом рынка. Стейкхолдеры стремятся максимизировать социальный

эффект от вложенных ими затрат. Однако сложность разрешения данной задачи кроется в том, что результаты и затраты НКО часто неосозаемы и с трудом поддаются рыночной оценке. При этом возникает вопрос: какую деятельность НКО можно называть эффективной? Кроме того, оценка эффективности будет отличаться в зависимости от вида НКО, сферы деятельности которых разнообразны.

В данной статье будут рассмотрены товарищества собственников недвижимости (далее — ТСН). Выбор ТСН в качестве примера НКО обусловлен особой важностью той сферы, где они работают. Огромное количество конфликтных ситуаций, возникающих также и при участии ТСН, ставит вопрос оценки их эффективности в ряды наиболее приоритетных. При этом методические основы разрешения этого вопроса нельзя считать хорошо проработанными.

Степень изученности проблемы. Общие вопросы оценки социально-экономической эффективности деятельности НКО рассмотрены автором в диссертации [1]. Проблемы ЖКХ в литературе являются популярными. Так, описываются методические подходы к оценке разных видов эффекта в этой сфере [2], пути повышения эффективности управления ЖКХ [3] и другие вопросы. Что касается непосредственно вопроса оценки эффективности деятельности ТСН, то одним из самых интересных является исследование Е. И. Борисовой и Л. И. Полищука [4].

Региональные исследования системы ЖКХ учеными иркутских вузов тоже проводятся. Они касаются факторов конкуренции в сфере ЖКХ [5], проблем капитального ремонта [6], управления кредиторской задолженностью организаций ЖКХ [7] и других вопросов. Следует отметить, что последние два года работ, учитывающих региональную специфику сферы ЖКХ, не публиковалось.

Целесообразность разработки темы. Последнее обстоятельство, а также недостаточная проработанность методологических основ деятельности отдельных видов НКО и учета их специфики при оценке эффективности подтолкнуло автора к данному исследованию.

Научная новизна. При оценке эффективности деятельности ТСН необходимо учитывать степень сформированности разделяемых норм и ценностей у различных стейкхолдеров.

Цель исследования — определение методологических и методических основ исследования и оценки эффективности деятельности ТСН как отдельного вида НКО.

Задачи исследования:

- определить теоретические основы деятельности ТСН как НКО;
- определить релевантность существующих подходов к оценке эффективности для ТСН;
- уточнить содержание факторов эффективности деятельности ТСН.

Основная часть

Проблема исследования. Создать универсальную методику оценки эффективности невозможно не только в силу различий в критериях и показателях деятельности, но и ввиду норм, сложившихся в отношении НКО. Деятельность ТСН несет в себе угрозу неэффективности из-за разнонаправленности ролей, которые начинают играть жильцы, делясь на обычных собственников и членов правления.

Гипотезы исследования. В работах Е. И. Борисовой и Л. И. Полищука [4] говорится, что деятельность ТСН объясняется с позиции теорий коллективных действий, клубных благ и социального капитала (социологический подход). В [1] мы выделили несколько подходов, объясняющих деятельность НКО. Мы предположили, что деятельность ТСН можно объяснить не только с позиции теорий социологического подхода, но и экономического, а также социально-психологического.

В статье [4] для оценки эффективности деятельности

ТСН предлагается использовать опросы жильцов. Вторая гипотеза данного исследования сводится к предположению о неполной достоверности данных, получаемых посредством социологических опросов для оценки эффективности деятельности ТСН, а также к необходимости использования стейкхолдерского подхода.

Третья гипотеза исходит из исследования [1], в котором дается трактовка эффективности как меры сопоставления экономических и социальных результатов и затрат для различных стейкхолдеров в соответствии с нормами, сложившимися в отношении благ, производимых НКО. Предположение будет строиться вокруг наличия специфических норм и ценностей, которые сложились в отношении деятельности ТСН.

Методология. На основе метода включенного наблюдения и ситуационного анализа будет проведено обобщение практических примеров действия теорий, объясняющих функционирование НКО. Далее будет рассмотрено действие концепций эффективности НКО на примере ТСН, проанализированы преимущества и недостатки их использования, в том числе с помощью корреляционного анализа и анализа динамики задолженности жильцов ТСН. Наконец, с помощью метода обобщения будет выделен ряд факторов, влияющих на эффективность деятельности ТСН и ее оценку.

В качестве объекта для анализа выбрано молодое ТСН, проработавшее в г. Иркутске на момент написания статьи три месяца (см. табл. 1).

Таблица 1

Характеристика домов ТСН

Номер дома	Площадь, кв. м	Количество квартир	Площадь офисных помещений, кв. м	Число проживающих	Число собственников	Число членов
1	4 753,3	90	–	108	114	50
2	4 691,4	112	–	117	125	39
3	4 754,6	90	–	111	105	43
4	4 631,1	105	328,7	116	125	56
5	4 625,1	105	321,3	120	114	64
Всего	23 459,5	502	650,0	572	583	252

Результаты исследования. Деятельность НКО может объясняться с помощью перечисленных в табл. 2 подходов [1]. Теории нашли отражение в практике деятельности рассматриваемого ТСН или привели к противоположным по отношению к заключенным в них выводам.

Основной желанием создать ТСН стали несоответствия интересов, а также ожиданий жильцов, собственников и УК при жесткой информационной войне. В условиях асимметрии информации УК не смогла выстроить диалог с жильцами и застройщиком, а также показать, что существующая плата соответствует качеству оказываемых услуг.

Поскольку УК не предоставляла вовремя информацию о своей деятельности, у жильцов возникли недоверие и идея получить доступ к общедомовой информации и ресурсам. В этом проявилось действие указанных социологических теорий (см. табл. 2 на стр. 183).

В таких условиях собственник с лидерскими способностями смог собрать вокруг себя инициативных жильцов. Ими двигали мотивы, сводящиеся не только к желанию жить в более благоприятных условиях. Имелись также мотивы социализации, саморазвития, самовыражения, создания возможностей для бизнеса на почве ТСН, прикрытия работы у застройщика, стремления показать себя с лучшей стороны перед новыми коллегами по инициативной группе и перед ее лидером. Таким образом,

социально-психологическое поведение индивидов стало катализатором противоречий между жильцами и УК.

Довести до конца сложную процедуру голосования и создания ТСН во враждебной среде по отношению к инициативной группе, когда к некоммерческим начинаниям существует предубеждение, а УК начинает информационную войну, усиливающую страх перед таковыми, позволило информирование, обсуждение и аргументирование через личные встречи, а также формирование общественного мнения через общедомовые чаты.

Как только ТСН было создано, в отношении него и его правления стали действовать аналогичные противоречия. Интересы и ожидания членов правления и жильцов стали расходиться. Если появится катализатор, который сможет привести к объединению индивидуальных интересов в групповой, то ТСН повторит судьбу УК.

Несмотря на схожесть деятельности ТСН и УК, есть и базовое отличие. При наличии всевозможных мотивов у членов правления в данной организации преобладают все-таки нематериальные. Как жильцы тех же домов члены правления подвергаются тяжелому давлению со стороны соседей. В домовых чатах собственники не только высказывают недовольство и недоверие ТСН и правлению, но и требуют отчетности, доносят на оплачиваемых работников ТСН, пытаются делать заявки через этот канал.

Таблица 2

Проявление теоретических подходов в деятельности ТСН

Подход	Теории	Пример из деятельности ТСН
Социологический	Теории коллективных действий	Противоречие индивидуальных интересов владельцев УК с групповыми интересами жильцов. Противоречие при распределении денежных средств между обязательными выплатами и дополнительными тратами
	Теории коллективного поведения	Использование вбросов в домовые чаты мессенджеров негативных или позитивных для ТСН сообщений с целью формирования информационного фона
	Теории относительной депривации	Несоответствие ценностных ожиданий и возможностей о качестве жилищных услуг, предоставляемых УК, ведущее к групповому поведению по созданию ТСН. Субъективные ощущения жильцов о более низком уровне платы за коммунальные услуги в предыдущие периоды
	Теории мобилизации ресурсов	Невозможность доступа к общедомовым приборам учета, технической документации, средствам на текущий ремонт повлекла за собой протестное движение по созданию ТСН для мобилизации ресурсов в целях устранения проблем домов
Социально-психологический	Теория социального обмена	Выгоды правления — общественное признание, издержки — затраты времени. Выгоды жильцов — ожидание более высокого качества обслуживания, издержки — переориентация при обслуживании на новую организацию
	Теория социальных норм	Социальная ответственность друг перед другом заставляет членов правления ТСН продолжать взаимодействие, несмотря на трудности и нехватку времени
	Эволюционная теория	Желание инициаторов создания ТСН сохранить и улучшить качество среды ввиду необходимости долгосрочного проживания из-за наличия ипотечных кредитов
Экономический	Теория общественных благ	Предполагалось, что сами собственники будут лучше управлять имуществом домов, направляя предполагаемую прибыль УК на текущий ремонт домов
	Теория доверия	Обратное действие теории доверия: недоверие к жильцам, которые на безвозмездной основе решили создать ТСН. УК обладает оборотными средствами, которые может направлять на покрытие задолженности перед подрядчиками
	Теория контроля стейкхолдеров	Усиление контроля путем принятия решения об использовании ежеквартальной отчетности. Требование жильцов вести отчет через общедомовые чаты. Обращение жильцов в контролирующие органы

В более ранних работах [1] нами были описаны существующие концепции эффективности деятельности НКО. Здесь хотелось бы рассмотреть их в приложении к деятельности к ТСН (см. табл. 3).

Таблица 3

Возможности и ограничения использования концепций эффективности в деятельности ТСН

Концепция	Возможности	Ограничения
целевая	Цели конкретны. Можно формулировать конкретные показатели результатов и затрат	Достижение целей зависит не только от деятельности ТСН. Развито фрирайдерство при потреблении клубных благ. Противоречивость целей
системных ресурсов	Чем больше собрано ресурсов, тем больше возможностей благоустроить дома	Также важную роль играет коммуникационный и управленческий потенциал членов правления
множественности заинтересованных сторон	Выделение в качестве стейкхолдеров членов ТСН, членов правления, ресурсоснабжающих организаций и прочих подрядчиков, администрацию города	Ориентация на разрозненные интересы и цели стейкхолдеров
социального конструктивизма	Возможность объединить интересы стейкхолдеров для достижения целей благоустройства домов	Возможная ориентация большинства стейкхолдеров на противоречивые цели
процессная	Мотивация персонала и правления — фактор эффективности	Существование иных факторов, влияющих на эффективность: правильность подбора кадров, мотивация членов и уровень их культуры, информационная асимметрия

Рассмотренные концепции дополняют друг друга. Для оценки эффективности работы анализируемых организаций необходимо исходить из конечных целей. Другой вопрос, чьи цели должны являться конечными. Некоторые авторы считают [4], что это цели собственников или членов ТСН. Однако, если уровень развития социального капитала низкий, то окажется, что собственники могут переключать

ответственность за реализацию своего гражданского долга на ТСН, как в случае с рассматриваемой организацией.

Способность правления обеспечивать собираемость коммунальных платежей и находить возможности зарабатывать для целей благоустройства является одной из важнейших целей, поскольку может начать свое действие цикл неудачи: снижение качества обслуживания — снижение

удовлетворенности — снижение уровня доверия — ухудшение платежной дисциплины — сокращение поступлений — снижение качества обслуживания. Чтобы выйти из этого замкнутого круга, членам правления приходится в условиях ограниченных ресурсов направлять собственные деньги на решение возникающих непредвиденных проблем.

Как показал корреляционный анализ (см. табл. 4), сделанный на примере трех домов, никакой связи между своевременной оплатой, членством и решением собственника в пользу создания ТСН нет. Это говорит о том, что платежная дисциплина должна обеспечиваться тщательной работой правления.

Таблица 4

Корреляция параметров деятельности ТСН

Номер дома	Членство — Голос за ТСН	Членство — Своевременность оплаты	Голос за ТСН — Своевременность оплаты
2	-0,045	0,079	0,057
4	0,119	0,332	0,005
5	0,129	0,231	-0,014

Обеспечение организации ресурсами наталкивается на проблему информационной асимметрии и проблему налаживания коммуникаций между членами правления и ТСН. Судя по динамике задолженности (см. табл. 5), рассматриваемому ТСН еще предстоит выйти из цикла неудачи.

Таблица 5

Динамика задолженности, руб.

Номер дома	Декабрь	Январь	Темп роста, %
1	60 136,90	127 821,13	212,55
2	104 504,19	205 906,18	197,03
3	98 288,73	133 627,72	135,95
4	117 976,38	222 681,37	188,75
5	79 461,10	201 009,73	252,97
Всего	460 367,30	891 046,13	193,55

Правление ТСН оказалось заложником ситуации, когда оно должно удовлетворять интересы не только жильцов, но и ресурсных организаций, поскольку в настоящее время обслуживаемые им дома не перешли на прямые договоры с последними.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Тарханова Е. Оценка социально-экономической эффективности деятельности некоммерческих организаций : дис. ... канд. экон. наук 08.00.05. Иркутск, 2012. 202 с.
2. Ларионов А., Филин Н. Обоснование методического подхода к оценке эколого-экономического эффекта в жилищно-коммунальном хозяйстве // Бизнес. Образование. Право. 2013. № 1 (22). С. 65–69.
3. Полин Р. Повышение эффективности жилищно-коммунального хозяйства на основе развития систем управления // Бизнес. Образование. Право. 2012. № 1 (18). С. 37–40.
4. Борисова Е., Полищук Л. Анализ эффективности в некоммерческом секторе: проблемы и решения // Экономический журнал ВШЭ. 2009. № 1. С. 80–100.
5. Новикова Н. Исследование факторов развития конкуренции в сфере управления жилищным фондом // Известия Байкальского государственного университета. 2016. Т. 26. № 6. С. 955–963. DOI: 10.17150/2500-2759.2016.26(6).955-963.

Исходя из процессной концепции, ключевую роль в эффективности ТСН должен играть персонал. Ошибки бухгалтера при формировании платежных документов, несвоевременность предупреждений работниками об отклонении воды и т. д. могут влиять на настроение жильцов. Но стоит учитывать, что даже самые безобидные реакции персонала могут вызвать неудовлетворенность жильцов, поскольку речь идет об оказании услуг. Самое лояльное управление и создание благоприятных условий для работников может не дать положительных результатов, если они не разделяют ценности данной организации. Как видно, противоречие в целях и интересах возникает в условиях асимметрии информации, а также из-за расхождения норм и ценностей правления и жильцов (см. табл. 6).

Таблица 6

Существующие нормы и ценности ТСН

Аспект деятельности ТСН	Взгляд правления	Взгляд жильцов
инициатива	должна исходить от жильцов	должна исходить от правления
прозрачность информации	относительная	абсолютная
отношение к работникам	как «к своим»	как «к чужим»
скорость принятия решений	по ситуации	высокая

Если будут сформированы единые нормы и ценности среди жильцов и правления, которые будут разделяться и теми и другими, то это создаст основу для более эффективной работы по благоустройству домов. При оценке эффективности деятельности ТСН стоит учитывать, насколько достигнуты цели различных стейкхолдеров с учетом не только затрат каждой стороны, но и их соответствия наиболее продуктивным ценностям и нормам.

Заключение

Эффективность деятельности ТСН зависит от того, насколько достигнуты цели различных заинтересованных сторон, насколько они соответствуют принятым и разделяемым всеми сторонами ценностям. В настоящее время противоречия по ценностям в рассматриваемом ТСН не ликвидированы, поэтому рассчитывать на уход с цикла неудачи не приходится даже в случае обеспечения ТСН необходимыми ресурсами.

6. Чернышов Л., Астафьев С., Вакулина В. Капитальный ремонт многоквартирных домов: проблемы формирования и направления развития // Известия Иркутской государственной экономической академии. 2015. Т. 25. № 1. С. 85–94. DOI: 10.17150/1993-3541.2015.25(1).85-94.

7. Авдюшина М., Захарова Е. Возможности управления кредиторской задолженностью компаний ЖКХ [Электронный ресурс] // Baikal Research Journal. Электрон. науч. журн. 2015. Т. 6. № 5. URL: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=20370> (дата обращения: 10.03.2018). DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(5).4.

REFERENCES

1. Tarkhanova E. Evaluation of socio-economic efficiency of non-profit organizations : dissertation of the candidate of economic sciences 08.00.05. Irkutsk, 2012. 202 p.

2. Larionov A., Filin N. Substantiation of the methodical approach to the assessment of the ecological and economic effect in the housing and communal services // Business. Education. Law. 2013. No. 1 (22). P. 65–69.

3. Polin R. Increase of efficiency of housing and communal services on the basis of development of management systems // Business. Education. Law. 2012. No. 1 (18). P. 37–40.

4. Borisova E., Polischuk L. Analysis of effectiveness in the non-profit sector: problems and solutions // Economic Journal of the Higher School of Economics. 2009. No. 1. P. 80–100.

5. Novikova N. A study of the factors of competition development in the sphere of housing management // Proceedings of Baikal state University. 2016. Vol. 26. No. 6. P. 955–963. DOI: 10.17150/2500-2759.2016.26(6).955-963.

6. Chernyshov L., Astafev S., Vakulina V. Major repairs of apartment buildings: problems of formation and direction of development // Proceedings of the Irkutsk state Academy of Economics. 2015. Vol. 25. No. 1. P. 85–94. DOI: 10.17150/1993-3541.2015.25(1).85-94.

7. Avdjushina M., Zakharova E. Management Capabilities accounts payable companies utilities [Electronic resource] // Baikal Research Journal. Electronic scientific journal 2015. Vol. 6. No. 5. URL: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=20370> (date of viewing: 10.03.2018). DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(5).4.

Как цитировать статью: Тарханова Е. Г. Особенности оценки эффективности деятельности отдельных видов некоммерческих организаций // Бизнес. Образование. Право. 2018. № 2 (43). С. 181–185. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.258.

For citation: Tarkhanova E. G. Special features of certain types of non-profit organizations' effectiveness assessment // Business. Education. Law. 2018. No. 2 (43). P. 181–185. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.258.

УДК 339.138:316.4
ББК 65.291.3

DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.263

Tatarinov Konstantin Anatolyevich,
candidate of economics, associate professor
of the department of management, marketing and service
of Baikal State University,
Irkutsk,
e-mail: tatarinov723@gmail.com

Татариннов Константин Анатольевич,
канд. экон. наук, доцент,
кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса
Байкальского государственного университета,
г. Иркутск,
e-mail: tatarinov723@gmail.com

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА СОЦИАЛЬНЫЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ КАМПАНИИ

FACTORS AFFECTING SOCIAL MARKETING CAMPAIGNS

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

08.00.05 – Economics and management of national economy

В данной статье дается оценка развития социального маркетинга в России на сегодняшний день. Состояние социального маркетинга во многом определяет тенденции и качество развития социальной сферы жизни населения. Потому анализ развития социального маркетинга является важной составляющей внутренней политики государства в изменчивых условиях микро- и макросреды. В результате проведенного исследования выявлены тенденции развития социального маркетинга в условиях нестабильной социально-экономической ситуации в стране. Отражены классификации социальных маркетинговых кампаний и существующие этические проблемы при популяризации «правильных» социальных взглядов и предложены возможные пути их устранения. Представлена система факторов, влияющих на социальные маркетинговые кампании.

This article assesses development of the current social marketing in Russia. The state of social marketing largely determines the trends and quality of development of the social life of the population. Therefore, analysis of development of the social marketing is an important component of the domestic policy of the state in the changing conditions of micro- and macro-environments. As a result of the conducted research, the tendencies of development of social marketing in the conditions of unstable social and economic situation in the country are revealed. The classifications of social marketing campaigns and existing ethical problems are reflected in the promotion of «correct» social views and possible ways of their elimination are suggested. A system of factors affecting social marketing campaigns is presented.