

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ МОНИТОРИНГОВ СОЦИАЛЬНЫХ РИСКОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

В статье рассматриваются вопросы оценки социальных показателей и рисков деятельности организаций ж.-д. транспорта, подходы к организации мониторинговых исследований в системе корпоративного управления.

Устойчивое и эффективное развитие железнодорожного транспорта в долгосрочном периоде определяется способностью заблаговременно выявлять, оценивать и предупреждать негативное воздействие внешних и внутренних факторов. Глобализация мировой экономики и интеграция России в мировые экономические процессы, неравномерность темпов развития различных отраслей отечественной экономики, усиливающаяся конкуренция на рынке транспортных услуг, интенсивное внедрение инноваций и «прорывных» научно-технических разработок оказывают существенное влияние на условия работы железнодорожного транспорта.

Непрерывное развитие техники, используемой промышленностью, предъявляет все более высокие и жесткие требования к человеку, задействованному в соответствующих технологических процессах. Их невыполнение может привести к тяжелым последствиям и человеческим жертвам. Это особенно актуально для отраслей с повышенной опасностью, к которым относится железнодорожный транспорт.

Внедрению новейших технологий в обеспечении безопасности движения на железных дорогах в ОАО «РЖД» придается большое значение. С этой целью не только внедряются все более совершенные технические средства, но и проводится профессиональный психологический отбор поездных бригад, дежурных по станции, поездных диспетчеров — работников сложных операторских профессий, задействованных в управлении движением поездов [6, с. 243]. То есть особое внимание уделяется культуре безопасности, которая предполагает высокую квалификационную и психологическую подготовленность всех лиц, при которой обеспечение безопасности объекта является приоритетной целью и внутренней потребностью, приводящей к самосознанию ответственности и самоконтролю при выполнении всех работ [6, с. 291].

В условиях повышения эффективности развития железнодорожного транспорта и корпоративного строительства становится особенно значимым технологический подход. Основу корпоративной технологии составляет система методов, способов и средств эффективного и рационального формирования (конструирования) институтов и систем в соответствии с поставленными целями и задачами, которые детерминированы конкретно-историческими потребностями и интересами общества, государства и корпорации, закономерностями развития железнодорожного транспорта.

В рамках исследовательских проектов СГУПС: «Социальный фактор транспортных систем в условиях переходного периода» (тема № 22-2000, А.К. Черненко, О.И. Кашник), «Социально-правовой анализ современных процессов в системе железнодорожного транспорта: социальные и правовые

технологии» (тема № 111, А.К. Черненко, О.И. Кашник) и «Социально-педагогический анализ современных процессов в системе отраслевого профессионального образования» (тема 77-03, руководитель профессор Н.В.Силкина) их авторы опирались на разработанные методологические и теоретические основания, а также на концептуальные положения социально-правовой и корпоративной технологии; ими осуществлен анализ процессов реформирования процессов на транспорте, в системе отраслевого профессионального образования.

Основными принципами социальной технологии корпоративного строительства, по их мнению, являются следующие:

1) принцип объективности, т.е. строгого соответствия системы управления корпорации объективным реалиям конкретной социальной ситуации, характерной для общества и корпорации (как его элемента);

2) принципы активности и автономности корпорации, которые закрепляют организационно-управленческие сферы в качестве генетического, порождающего фактора социального конструирования и тем самым снимают проблему их пассивности, жесткой подчиненности общегосударственной политике, экономике и идеологии;

3) принцип критической рациональности. Согласно этому принципу анализ ситуации направлен на обнаружение скрытых потенциалов и ресурсов, использование которых способствует совершенствованию корпоративной системы на основе принципов рациональности, инновационности и эффективности;

4) принцип эволюционности, постепенности изменения существующих и построения новых систем и институтов.

Познание и использование этих принципов в конструировании организационно-управленческих институтов корпорации железнодорожного транспорта играет исключительно важную роль [10].

Активное развитие и эффективное функционирование железнодорожного транспорта является одним из необходимых и действенных инструментов для обеспечения перехода российской экономики к инновационному пути развития, повышения ее конкурентоспособности и укрепления экономического суверенитета Российской Федерации. Система мероприятий по совершенствованию корпоративного управления заключается в последовательном внедрении в холдинге «РЖД» стандартов и регламентов корпоративного управления, соответствующих мировому уровню. Основным принципом развития корпоративной системы управления является централизация процессов принятия стратегических управленческих решений. Один из них — это проведение мониторинга прогнозных показателей целевого состояния на основе сбалансированной системы показателей [2].

Понятие «мониторинг», как общенаучная категория, с точки зрения А.Н. Майорова, наиболее универсально и точно раскрывается в следующем определении, это — система сбора, обработки, хранения и распространения информации о какой-либо системе или отдельных ее элементах, ориентированная на информационное обеспечение управления данной системой, позволяющая судить о ее состоянии в любой момент времени и дающая возможность прогнозирования ее развития [5, с. 153].

Мониторинг социальных процессов на предприятиях железнодорожного транспорта — это система наблюдения, анализа, диагностики общественного мнения с целью прогнозирования, принятия решения по нормативному обеспе-

чению, регулированию процессов перевозок пассажиров и грузов в условиях безопасности. Особого внимания должны заслуживать резкие изменения параметров ситуаций.

Проведение мониторинга необходимо для получения информации о тех проблемах, которые могут значительно повлиять на мотивацию, работоспособность и психоэмоциональное состояние работников.

На этапе анализа кадрового состояния организации могут использоваться методы анализа документов, экспертного структурированного интервью, выделения и анализа основных и вспомогательных процедур системы управления персоналом, социограммы, индивидуальные характеристики сотрудников, результаты групповых оценочных процедур, результаты опросов и анкетирования. На основании диагностики состояния системы управления персоналом выявляются основные недостатки и потенциал развития управления человеческими ресурсами в организации, а также разрабатываются предварительные рекомендации по его оптимизации в соответствии со стратегическими и тактическими целями организации.

При проведении оценочных мероприятий используются различные методики социально-психологической диагностики, социометрия, групповые оценочные сессии, наблюдение, опросы и пр., которые выстраиваются в соответствии с целями исследования.

Техника контент-анализа материалов анкетирования позволяет выделить стереотипы в восприятии проблем организации безопасной эксплуатации среди опрошенных лиц и определить сформировавшееся мнение по каждому из рассматриваемых в анкетировании факторов. Результаты социально-психологических наблюдений могут быть использованы для предупреждения неправильных действий персонала, связанных с неадекватной мотивацией или сниженным психоэмоциональным статусом работников.

Обобщая опыт управленческой деятельности крупных российских корпораций, можно отметить, что мониторинговые исследования в организациях приобретают характер системности, постоянства и направлены на выявление изменений социальных показателей, свойств и характеристик предприятий в условиях реформирования отрасли и инновационного производства. Как отмечено в Стратегических программах развития ОАО «РЖД» до 2010 и 2030 гг., в целях обеспечения своевременной адаптации железнодорожного транспорта к изменяющимся факторам внешней среды будет формироваться механизм управления рисками.

Высокая конкурентоспособность и устойчивая работа организации создают необходимые предпосылки для положительных изменений в ее социальной сфере. Они дают возможность наметить реальные цели социального развития, обеспечить необходимыми ресурсами их достижение, организовать проведение соответствующих мероприятий. Этим задачам подчинено действие механизма управления социальными процессами в организации. В социологическом энциклопедическом словаре Г.В. Осипова социальный процесс определяется как: 1) последовательное изменение состояний или элементов социальной системы и ее подсистем, любого социального объекта, 2) любая поддающаяся идентификации, повторяющаяся модель социальных взаимодействий: конфликт, кооперация, конференция, дифференциация и т.д. Различают: процесс социального

функционирования, обеспечивающий воспроизводство качественного состояния объекта, и процесс социального развития, обуславливающий переход объекта к качественно новому состоянию [9, с. 276–277].

Социальный процесс в социологии управления описывается как развертывание во времени, того или иного социального явления; совокупность однонаправленных и повторяющихся действий [4].

Концепция управления социальными процессами в организации — это системное представление о целях и средствах управленческого воздействия на базовые социальные процессы, протекающие в организации, опирающееся на понимание их сущности и характера взаимосвязи с основной деятельностью организации и социальными процессами в непосредственном и более широком окружении. Стратегия управления социальными процессами в организации определяет тактику — способы решения текущих задач социального развития [11].

Управление, как целенаправленное воздействие управляющей системы на управляемую, проявляется в виде следующих взаимосвязанных процессов (этапов) подготовки, принятия и организации выполнения управленческих решений, составляющих технологию процесса управления:

- определение параметров имеющейся или планируемой ситуации;
- анализ риска;
- сравнение данных анализа с предельно допустимыми уровнями;
- обоснование программы управления рисками;
- принятие решения о степени достаточности планируемых мер;
- мониторинг результатов [6, с.187].

Вишняков Я.Д. и Радаев Н.Н. дают следующее интегральное определение риска: риск — это возможность того, что действия человека или их результаты приведут к негативным или позитивным последствиям [6, с. 22]. Социальные потери в результате негативных воздействий на некоторую совокупность людей приводят к социальному риску [6, с. 296].

Основные характеристики риска объектов и территории отражаются в паспортах риска. Так, Архипова Н.И., Кульба В.В. отмечают, что ведение паспортов риска потенциально опасных объектов, имеющих на определенной территории и территории в целом, позволяет учитывать все источники возникновения чрезвычайных ситуаций (ЧС) и вторичных поражающих факторов, оценивать возможные потери и ущерб в результате ЧС и принимать эффективные превентивные и оперативные меры в целях противодействия ЧС. В паспорте риска территории (региона) обязательно приводятся перечни всех потенциально опасных объектов на данной территории, возможных видов ЧС на объектах и вторичных поражающих факторов в результате возникновения природных катастроф; возможные виды потерь и ущербов на объектах защиты при различных видах ЧС. Меры противодействия ЧС, разработанные на основе тщательного изучения и анализа паспортов риска, сбалансированные по необходимым ресурсам, отражаются в превентивных планах ответных действий, совокупность которых является основой общего базового плана действий на данной территории [1, с. 54].

Как показал анализ научных трудов СГУПС за период 2000–2008 гг., оценка рисков и проблемы управления рисками в различных сферах деятельности человека являются очень актуальными на сегодняшний день. Данные вопросы исследовали следующие авторы: Островский А.М., Аксененко С.В.,

Ануфриева Ю.В., Бобылев К.Б., Войтенко О.Н., Воробьев В.С., Гребнюк Л.А., Гурский В.А., Краснов О.С., Квинт М.Ю., Лизунов Л.Е., Муштаков Д.А., Сироткин Н.А., Текутьев В.Е., Тесленко И.О., Ткаченко В.Я. и др.

Управление риском в различных сферах жизнедеятельности человека, существования и развития организаций в интересах обеспечения приемлемой безопасности на существующем уровне социально-экономического развития является предметом теории риска и безопасности. Управление риском включает систему мероприятий, осуществляемых как до проявления негативного события, так и после его реализации. Таким образом, под термином «управление риском» понимают разработку и обоснование оптимальных программ деятельности, призванных эффективно реализовывать решения в области обеспечения безопасности [6, с. 183].

Авторы статьи «Корпоративная система управления рисками» (Елизарьев Ю.В., Лукашенков А.М., Чуркина О.Е.) говорят о необходимости внедрения системы риск-менеджмента в ОАО «РЖД», которая должна быть интегрирована во все процессы корпоративного управления. Указаны цели создания такой системы, сформулировано понятие риска, приводится структура и алгоритм эффективности методов снижения рисков [3]. В основе риск-менеджмента лежат целенаправленный поиск и организация работы по снижению степени риска; искусство получения и увеличения дохода в неопределенной хозяйственной ситуации. Конечная цель риск-менеджмента соответствует целевой функции предпринимательства и состоит в получении наибольшей прибыли при приемлемом риске [6, с. 314].

Создание механизма управления рисками позволит в долгосрочной перспективе существенно снизить уровень неопределенности развития ОАО «РЖД», обеспечит повышение доверия со стороны частного капитала и крупнейших международных инвесторов по совместным проектам. В целях заблаговременного выявления негативной динамики развития рискованных ситуаций требуется осуществление регулярных мониторингов. Для этого формируется система индикаторов риска, позволяющая оценивать и анализировать причины, приводящие к развитию негативных сценариев.

Наиболее актуальные стратегические риски развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации, обозначенные в Стратегических программах до 2010 и 2030 гг., представлены в таблице.

Стратегические риски развития железнодорожного транспорта в РФ

Стратегические риски программы развития ОАО «РЖД» до 2010 г.	Стратегические риски развития ж.-д. транспорта в РФ до 2030 г.
макроэкономические	макроэкономические
социодемографические	социальные
экологические	операционные
технологические и техногенные	природно-климатические и техногенные
правовые и политические	

Ниже приведем ряд индикаторов по рискам:

— индикаторы макроэкономических рисков: определенные тенденции развития экономики, способные существенно ослабить позиции железнодорожного транспорта;

— индикаторы природно-климатических или экологических и техногенных рисков: долгосрочные изменения природных, метеорологических и сейсмологических условий в регионах деятельности железнодорожного транспорта;

— индикаторы операционных рисков: соотношение динамики структуры ВВП и динамики изменений структуры вагонного парка, изменение структуры и объемов перевозок по различным направлениям, динамика показателей износа основных фондов железнодорожного транспорта и др.;

— индикаторы технологических рисков: выпуск продукции транспортного машиностроения с качественно новыми потребительскими свойствами; развитие информационных технологий в управлении перевозочным процессом и организации перевозок; развитие сети автомобильных дорог, магистральных трубопроводов и др.;

— индикаторы правовых и политических рисков: правила регулирования железнодорожных тарифов для всех участников транспортного рынка; требования к транспортным услугам в связи со вступлением в ВТО; государственная политика развития мелкого и среднего бизнеса, приводящая к увеличению спроса на мелкопартионную доставку грузов, осуществляемую в основном другими видами транспорта.

Более подробно остановимся на социальных рисках (СР). Основными индикаторами возникновения СР служат: 1) динамика темпов роста и структуры населения (С1); 2) динамика структуры трудоспособного населения в регионах Сибири и Дальнего Востока, где планируется реализация крупных инфраструктурных проектов (С2); 3) отток высококвалифицированных кадров в другие отрасли экономики вследствие низкой конкурентоспособности заработной платы на железнодорожном транспорте (С3).

Данные индикаторы социальных рисков имеют соответственно следующие характеры влияния на целевые параметры Стратегии: 1) не обеспечен выход на целевые параметры Стратегии; 2) превышение стоимости реализации Стратегии; 3) срыв реализации Стратегии.

В целях ранжирования выявленных рисков по степени значимости и выработки механизма реагирования произведена качественная оценка с использованием критериев вероятности возникновения риска и уровня его воздействия на реализацию Стратегии развития железнодорожного транспорта. По результатам оценки сформирована карта рисков стратегического развития железнодорожного транспорта до 2030 г. В соответствии с данной картой индикаторы социальных рисков С1 и С2 имеют высокий уровень вероятности, но при этом низкий уровень воздействия. Индикатор С3 имеет среднюю вероятность и средний уровень воздействия на реализацию Стратегии. Также следует отметить, что все три индикатора социальных рисков при данном сочетании указанных факторов носят значительный характер. Такая группа рисков требует осуществления регулярного мониторинга с целью заблаговременного выявления негативной динамики развития.

Регулярный мониторинг и анализ индикаторов возникновения рисков обеспечивает возможность своевременной и эффективной выработки мер по предотвращению рисков или снижению ущерба от их наступления.

Масштабы и структура деятельности холдинга «РЖД» обуславливают высокую степень влияния факторов внешней среды, в том числе социальных, на процессы интеграции России в мировое экономическое пространство. И это

зафиксировано в соответствующих государственных и корпоративных документах. Вместе с тем в карте рисков не отражены внутренние факторы. В частности, социальные риски, связанные с человеческим фактором, коммуникационные и мотивационные риски. А анализ вопросов социального фактора, повышение его эффективности в системе железнодорожного транспорта России — дело особой важности в условиях формирования новых социально-политических, правовых и психологических связей и взаимоотношений в коллективах железнодорожного транспорта [8, с. 3].

Сегодня мониторинговые исследования должны быть направлены на выявление изменений социальных показателей, свойств и характеристик организации в условиях реформирования отрасли и инновационного производства. В современной теории и практике менеджмента, социологии и психологии управления выработан комплекс методик оценки данных параметров, и в настоящее время важно включать эти наработки и адаптировать диагностический инструментарий к конкретным условиям организаций. Но при этом следует учитывать, что изменились социальные нормы этих параметров, изменились модели поведения людей.

Так, проведенное коллективом кафедры «Профессиональное обучение, педагогика и психология» СГУПС (руководитель О.И. Кашник) исследование в области организационного управления на предприятиях Сибирского региона, в том числе железнодорожного транспорта (1992–2007 гг.), выявило следующие социально-психологические тенденции функционирования современных организаций: 1) идет снижение показателей уровня коллективности и повышение индивидуализма; групповая сплоченность сменяется отчужденностью сотрудников; 2) меняются стратегии поведения людей в организации, в частности в конфликтах; 3) произошли трансформации мотивационно-ценностной структуры организации и личности (приоритеты и принципы); 4) при внешнем расширении коммуникационных сетей организации уровень информированности сотрудников о деятельности организации и степень их включенности в процесс принятия решений снижаются; 5) по оценке работников в настоящее время уровень личной безопасности ниже, чем на советских предприятиях; 6) достаточно рисковым является проявление негативной оценки отношений исполнителей к руководителям, что проявляется в низком уровне доверия к высшему руководству.

Это подтверждает необходимость уточнения и корректировки параметров и методик социальных мониторингов организации, направленных на выявление изменений психологических и психофизиологических норм различных групп работников, социально-психологических моделей организационного поведения, обеспечение сохранности человеческого ресурса и других факторов социального риска.

В системе упреждения социальных рисков разрабатываются адекватные реальным ситуациям программы, направленные на создание условий развития человеческого ресурса организаций железнодорожного транспорта, его надежности и безопасности. Это: 1) подготовка, повышение квалификации, переподготовка персонала; 2) совершенствование методов и технологий социального управления; 3) построение эффективных коммуникаций; 4) совершенствование системы мотивации труда; 5) сближение интересов персонала и интересов холдинга.

Каждая из задач предполагает проведение мониторинговых исследований. Так, в частности, система непрерывного профессионального обучения предполагает мониторинг и анализ потребностей структурных подразделений основного общества и входящих в холдинг юридических лиц в обучении и повышении квалификации персонала. Это должно осуществляться на основе глубокого знания рынка образовательных услуг и технологий. Преимуществом подобного подхода станет возможность разработки персональных планов развития компетенций для определенного круга руководителей и специалистов холдинга.

С целью своевременной адаптации к изменяющимся факторам воздействия выстраивается механизм заблаговременного выявления, оценки и максимально возможной нейтрализации внешних и внутренних угроз. Создание системы управления рисками позволит обеспечить холдингу долгосрочное конкурентное преимущество, снизить уровень неопределенности развития основных видов бизнеса, повысить эффективность деятельности и обеспечить системный подход при принятии стратегических управленческих решений.

Таким образом, проведение социальных мониторингов в организациях железнодорожного транспорта будет способствовать повышению безопасности, надежности, оперативности и эффективности предпринимаемых мер, служить важным средством согласования интересов и действий различных субъектов, представленных государственными органами, заинтересованными организациями и сотрудниками. Эти меры будут способствовать совершенствованию системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на железнодорожном транспорте, обеспечению безопасности движения, повышению эффективности работы отрасли и реализации стратегической программы развития ОАО «РЖД».

Литература

1. *Архипова Н.И., Кульба В.В.* Управление в чрезвычайных ситуациях. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Рос. гос. гуманит. ун-т, 1998. 316 с.
2. *Елизарьев Ю.В.* Механизмы формирования холдинга «Российские железные дороги» // Железнодорожный транспорт, 2006. № 9. С. 2–5.
3. *Елизарьев Ю.В., Лукашенко А.М., Чуркина О.Е.* Корпоративная система управления рисками // Железнодорожный транспорт, 2006. № 3. С. 11–25.
4. *Кравченко А.И., Тюрина И.О.* Социология управления: фундаментальный курс: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Академический Проект; Трикста, 2004. 1136 с.
5. *Майоров А.Н.* Мониторинг в образовании: 3-е изд., испр. и доп. М.: Интеллект-Центр, 2005. 424 с.
6. *Общая теория рисков: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений* / Я.Д. Вишняков, Н.Н. Радаев. М.: Издательский центр «Академия», 2007. 368 с.
7. *Политика и право: проблемы интеграции и пути их решения: Труды международной научно-практической конференции* / Под ред. А.К. Черненко, А.Б. Дидикина. Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2008. Вып. 2. 382 с.
8. *Проблемы развития социального фактора в системе железнодорожного транспорта: Сб. науч. статей* / Отв. редактор А.К. Черненко. Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2002. 236 с.
9. *Социологический энциклопедический словарь.* На русском, английском, немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — акад. РАН Г.В. Осипов. М.: ИНФРА-М — НОРМА, 1998. 488 с.
10. *Черненко А.К., Кашиник О.И.* Концептуальные основы технологии корпоративной системы управления на железнодорожном транспорте / Корпоративное обучение: Сб. научн. тр. / Отв. ред. В.А. Грищенко. Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2006. Вып. 1.
11. <http://econinfo.ru/socialnoe-razvitie-organizacii/mexanizm-upravleniya-socialnymi-processami-v-organizacii.html>.