

Модернизация системы корпоративной социальной ответственности на различных этапах жизненного цикла (на примере ОАО «Сбербанк»)

Научный руководитель – Маркеева Анна Валерьевна

Калиновская Ксения Викторовна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра социологии организаций и менеджмента, Москва, Россия

E-mail: kalino-kсениya@yandex.ru

Становление информационного общества, усиление и видоизменение конкурентной среды современного бизнеса под воздействием кардинальных социально-экономических и технологических изменений требуют от организаций не только адаптации к изменениям окружающей среды, но динамичного развития и внедрения инноваций. При этом развитие организации неотъемлемо сопряжено в текущих условиях с реализацией социальных функций и задач, с формированием эффективной системы корпоративной социальной ответственности (КСО), необходимой для улучшения различных показателей, от капитализации и прибыльности до лояльности потребителей.

На формирование системы корпоративной социальной ответственности и ее модернизацию оказывают влияние многие факторы: сфера и направление деятельности организации и возникающие в ходе деятельности «негативные» социальные, экологические или др. эффекты; ожидания потребителей; стратегии конкурентов и т.д. В рамках нашего исследования была рассмотрена взаимосвязь корпоративной социальной ответственности со спецификой функций управления и стадий жизненного цикла организации. В качестве исходной теоретической модели нами была использована модель управления организацией И. Адизеса. Нами была предпринята попытка проанализировать и выявить особенности модернизации программ и проектов социальной ответственности (КСО) ОАО «Сбербанка России» на различных этапах жизненного цикла, а также проследить приоритеты руководителя в реализации форм и направлений КСО в зависимости от этапа жизнедеятельности организации.

В ходе анализа деятельности организации за период с 1996 по 2017 год, были выявлены ключевые этапы, связанные не только со сменой руководства компании, но с радикальными изменениями в системе управления в целом и в реализации КСО.

Во время председательства А. Казьмина (до 2007 г.), Сбербанк сохранял свои лидирующие позиции в сфере рынка банковских услуг. Однако в виду постоянных изменений в финансовой сфере, необходимы были качественные перемены в управлении. Проведенный анализ деятельности Сбербанка, позволяет отнести период руководства А. Кузьмина согласно теории жизненных циклов И. Адизеса к стадии «младенчество», поскольку уже определены приоритетные идеи-знания, созданы и постоянно улучшаются банковские услуги, удовлетворяющие потребностям рынка. Как результат, сформулирована миссия организации, соответствующая ожиданиям всех заинтересованных сторон. Следовательно, основные компоненты КСО «Сбербанка России» выглядят следующим образом: РАеiК, поскольку не уделялось должного внимания организационным изменениям ((E)ntrepreneur) и (I)ntegration, которая обеспечивает «здоровые» отношения в команде за счет правильно выстроенной корпоративной культуры.

Во время председательства Г. Грефа (2007 - н/в), в Сбербанке большое внимание уделялось и уделяется сегодня трем ключевым фокусным темам: технологиям, структуре организации и корпоративной культуре и команде, которые включают в себя все компоненты

КСО - РАЕИК. Развитие технологий и инвестиции в свое развитие - (K)knowledge - обеспечивает повышение эффективности работы подразделений банка и качества и надежности систем банка в первую очередь для клиентов. Так, в 2017 г. индекс удовлетворенности клиентов Сбербанка (NPS) превысил 80%. Также одной из важнейших задач является развитие организационной структуры, модели корпоративного управления, включая системы внутренних коммуникаций и системы наставничества ((I)ntegration).

Для обеспечения конкурентоспособности банка в условиях вызовов 4 Технологической революции Г. Греф начал курс по роботизации и автоматизации всех сфер работы банка. Таким образом, обеспечивается не только адаптация к происходящим изменениям, но и создаются предпосылки для динамичного развития организации, открытия новых направлений деятельности ((E)ntrepreneur). Таким образом, постоянное развитие, внедрение новых технологий и инвестиции в человеческие ресурсы и технологическую инфраструктуру позволили Сбербанку в процессе своего развития перейти на новую стадию жизненного цикла. Важно отметить, что на сегодняшний день процессы по реорганизации системы управления, автоматизации различных систем и развитию корпоративной культуры продолжают активно разрабатываться и внедряться руководством в «Сбербанк России», что обеспечивает дальнейшее совершенствование и процветание данной организации.

Источники и литература

- 1) 1. Адизес И.К. Управление жизненным циклом корпорации. СПб.: Питер. 2007. - 512 с.
- 2) 2. Филонович С. Р., Кушелевич Е. И. Теория жизненных циклов организации И.Адизеса и российская действительность. Социологические исследования.1996. №. 10. 63-71 с.
- 3) 3. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. Пер. с англ. Под ред. В. А. Спивака. Спб: Питер. 2002. - 336 с.