

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ НА СТАДІЯХ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЇ

В статті наведені критерії оцінки результативності управління соціальною відповідальністю на стадіях життєвого циклу розвитку організації, які одночасно можуть слугувати критерієм ефективності управління організацією та діагностики її руху по кривій її життєвого циклу.

In the article the resulted criteria of estimation of effectiveness of management social responsibility are on the stages of life cycle of development organizations which simultaneously can serve as a criterion efficiency of management and diagnostics of its motion organization on the curve of it life cycle.

Ключові слова: управління соціальною відповідальністю, критерій, результативність, стадія життєвого циклу розвитку організації.

Вступ. Соціальна відповідальність забезпечує разом з іншими чинниками виживання організації у конкурентному середовищі, стійкий та збалансований розвиток у довгостроковій перспективі, сприяє поєднанню інтересів власників бізнесу, працівників, суспільства та держави. Нині основна ідея просування ідеї соціальної відповідальності організацій полягає в тому, що соціально-орієнтована діяльність приносить відчутну вигоду організації як економічну, так і таку, що виражається у вигляді посилення мотивації трудової поведінки персоналу та привабливості організації як роботодавця. Результати досліджень, що проводяться, доводять, що організації, які реалізують власні соціальні програми, функціонують значно успішніше й ефективніше за організації, що не мають таких програм.

Саме тому рівень розвитку соціальної відповідальності може слугувати критерієм ефективності управління організацією, який враховує ступінь використання ресурсів, прогнозовані можливості розвитку, досягнення виробничих, економічних і соціальних цілей. Рівень розвитку соціальної відповідальності може слугувати й критерієм знаходження організації на певній стадії життєвого циклу розвитку й, відповідно, позитивних чи негативних змін, які з нею відбуваються, й на які керівництво може своєчасно реагувати та вживати відповідні заходи. Постановка питання з цієї точки зору обумовлює актуальність теми дослідження.

Мета дослідження. У зв'язку з цим метою даного дослідження є розробка переліку критеріїв для оцінки результативності управління соціальною відповідальністю на стадіях життєвого циклу розвитку, які слугуватимуть одночасно й показниками (індикаторами) оцінки ефективності управління організацією й інструментом управління соціальною відповідальністю.

Аналіз літературних джерел з даної тематики. Аналіз теоретичних досліджень та практики господарювання свідчить, що проблема соціальної відповідальності в тому або іншому ступені була вивчена в значній кількості наукових праць зарубіжних вчених. Проблема корпоративної соціальної відповідальності в стратегічному управлінні розглядалася в роботах Р. Аккофа, І. Ансоффа, К. Бодвела і С. Ведока, П. Друкера, Е. Фрімена. Такі зарубіжні вчені, як П.Ф. Кеменітц, Я. Маллінз, С. Хокінс, М. Еншен, зв'язували соціальну відповідальність бізнесу з існуванням «соціального контракту».

Соціально-економічне партнерство, формування політики соціальної відповідальності та роль соціальної відповідальності в реалізації стратегії стійкого розвитку організації вивчали й російські дослідники (Батаєва Е.С., Белова В.Л., В'язова В.Р., Горошилов А.А., Коровяковський І.В., Кравченко Е.Ю., Ляховецька Е.Р., Перегудова С.П., Нуруліна А.Х., Набієв Г.Г., Романова О.А., Рулінський В.І., Ткаченко І.Н. й ін.).

В Україні автори дослідження теорії і практики соціальної відповідальності організацій переважно торкаються питань соціального партнерства та соціального планування, окремих аспектів і інструментів формування і реалізації політики соціальної відповідальності організацій (Грішнова О.А. та Герасименко О.О. [7], Гриненко А.М. [1], Колот А.М. [2; 7; 9], Куценко В.І. [3], Назарова Г.В., Гончарова С.Ю. та Водницька Н.В. [4], Скуратівський В.А., Палій О.М. та Лібанова Е.М. [5], Барков В.Ю. [6], Беляєв О.О., Діба М.І. та Кириленко В.І. [8], Новікова О.Ф. [9], Шевчук П.І. [10] та ін.). З цієї точки зору також варті уваги публікації у спеціалізованій пресі провідних менеджерів організацій з іноземними інвестиціями та консультантів з питань менеджменту організацій.

Постановка завдання. В той же час, аналіз наукових публікацій показує, що подальшої розробки вимагають теоретичні аспекти розв'язання завдання обґрунтування критеріїв оцінки результативності управління соціальною відповідальністю, які б відображали у повному обсязі усю специфіку функціонування організації на стадіях життєвого циклу розвитку.

Результати. Управління соціальною відповідальністю організації розглядаємо як сукупність взаємозв'язаних функцій планування і аналізу, мотивації, контролю, а також організаційного і інформаційного забезпечення, що створюють основу для безперервного процесу взаємодії персоналу, менеджменту організації, власників бізнесу (акціонерів), місцевих співтовариств та держави. Управління

соціальною відповідальністю має забезпечувати формування цілей управління організацією та розробку заходів щодо їх досягнення за допомогою реалізації стратегії та політики управління. Основною метою управління соціальною відповідальністю, на нашу думку, є забезпечення стійкого збалансованого розвитку організації на кривій її життєвого циклу.

Для розробки відповідної системи критеріїв оцінки результативності управління соціальною відповідальністю організації на стадіях життєвого циклу розвитку за основу можна взяти загальну соціальну відповідальність, що визначається економічною, юридичною, етичною та прийнятою на себе відповідальністю.

У граничному випадку економічна відповідальність організації зводиться виключно до максимізації прибутку. Дану концепцію запропонував і розробив нобелівський лауреат, економіст М. Фрідмен, згідно з якою діяльність організації повинна бути підпорядкована отриманню прибутку, а її єдина місія полягає у зростанні прибутку (за умови, що дії організації не виходять за рамки закону).

Юридична відповідальність організації пов'язується з необхідністю слідувати встановленим суспільством законам та правилам, досягненням поставлених економічних цілей в рамках цих законів та правил, які можуть прийматися як центральними, так й місцевими властями.

Етична відповідальність організації означає суспільно корисні дії, які не передбачені законами та правилами або не відповідають прямим її економічним інтересам. Для того, щоб поведінка організації була етичною, її менеджери повинні дотримуватися принципів рівності, чесності і неупередженості, а також дотримувати права працівників. Як неетичні оцінюються управлінські рішення, що дозволяють людині або всій організації отримувати вигоди за рахунок суспільства.

Прийнята на себе відповідальність носить для організації виключно добровільний характер і пов'язана з бажанням організації внести свій вклад у розвиток суспільства, до якого її не зобов'язують ні закони, ні економічні вигоди, ні етичні правила. Як правило, маються на увазі різні дії філантропічного та благодійного характеру, яких ніхто не вимагає й які не приносять організації відчутної вигоди.

Враховуючи вище викладене та наведені загальні критерії оцінки результативності управління соціальною відповідальністю організації, пропонуємо перелік критеріїв оцінки результативності управління соціальною відповідальністю залежно від стадії життєвого циклу (ЖЦ) розвитку організації (таблиця 1). Вони поділені на дві групи критеріїв, якими можна оцінити як соціальний ефект, так і бізнес-ефект у сферах фінансів, маркетингу та продажів, а також управління персоналом.

На кожній стадії життєвого циклу розвитку цілі і завдання організації змінюються із-за природного зростання чи скорочення обсягів діяльності, а також істотно коректуються цілями власників бізнесу. Тому залежно від стадії знаходження організації на кривій її життєвого циклу соціальна відповідальність носить чи переважно економічний характер, чи ще й соціальний характер з дотриманням етичних норм відносин з працівниками, партнерами, місцевими співтовариствами, державою тощо.

Так, на початкових стадіях розвитку (становлення, зростання) соціальна відповідальність носить переважно економічний характер, що виражається в створенні нових робочих місць, виплаті заробітної плати, податків, отриманні прибутку.

Надалі на стадії зрілості організація найчастіше реалізує внутрішні соціальні програми (так звана внутрішня соціальна відповідальність), до яких відносяться програми, направлені на розвиток і соціальну підтримку власного персоналу, оскільки мотивованість, лояльність, прихильність персоналу – одні з найважливіших чинників успішності організації. Внутрішні соціальні програми можуть і повинні безпосередньо впливати на позитивний розвиток цих характеристик персоналу. Зрілі організації можуть реалізовувати й зовнішні соціальні програми (так звана зовнішня соціальна відповідальність), в яких прямі отримувачі благ не є працівниками організації.

Не дивлячись на те, що зовнішні й внутрішні соціальні програми не спрямовані на отримання додаткового прибутку організації, їх реалізація призводить до виникнення не лише соціального ефекту, але також і бізнес-ефекту. Проаналізувавши світовий та вітчизняний досвід, можемо зазначити, що дослідники виділяють найбільш вірогідне отримання бізнес-ефекту в таких сферах діяльності, як фінанси, маркетинг і продажі та управління персоналом.

На початку стадії старіння організації продовжують реалізовувати внутрішні та зовнішні соціальні програми, але вони мають характер виконання раніше взятих на себе зобов'язань і поступово сходять нанівець. Наприкінці стадії старіння організації, як правило, проходять процедуру реструктуризації або закриваються. У процесі реструктурування зачіпаються інтереси багатьох груп впливу (персоналу, менеджменту, власників бізнесу, держави), що викликає необхідність проведення соціально відповідального реструктурування організації, зокрема у напрямі поваги до цінностей організації, прагненні максимально враховувати інтереси усіх зацікавлених сторін, на які може вплинути процес реструктурування. Наприклад, має забезпечуватися працевлаштування працівників, що потрапили під скорочення (так званий «аутплейсмент»).

Соціально відповідальне реструктурування бізнесу, направлене на його збереження, додає додаткових конкурентних переваг. Воно включає зменшення рівнів ієрархій, скасування структурних елементів за допомогою аутсорсингу, розпродажів та надання самостійності структурним підрозділам

організації, відмову від деяких видів діяльності або скорочення робочих місць, реорганізацію трудових процесів тощо.

Таблиця 1

Критерії оцінки результативності управління соціальною відповідальністю на стадіях життєвого циклу розвитку організації

Стадії ЖЦ	Показники оцінки соціального ефекту	Показники оцінки бізнес-ефекту в області:		
		фінансів	маркетингу та продажів	управління персоналом
А	Б	В	Г	Д
Становлення	– створення нових робочих місць; – сплата податків у повному обсязі; – відсутність заборгованості по виплаті заробітної плати працівникам; – збереження навколишнього середовища.	– окупність витрат.	– виручка від реалізації; – інтерес до продукції.	– зайнятість; – зарплата.
Зростання	– створення нових робочих місць; – виробництво якісних товарів і послуг; – сплата податків у повному обсязі; – відсутність заборгованості по виплаті заробітної плати працівникам; – збереження навколишнього середовища.	– прибуток; – конкурентоспроможність; – окупність інвестицій, спрямованих на соціальні програми.	– зростання виручки від реалізації; – впізнанність продукції та бренду; – кількість та мотивація покупців, що вперше здійснили покупку; – намір придбати продукцію; – ефективність інформаційних компаній, PR та ін.	– зайнятість; – зарплата; – задоволеність роботою.
Зрілість	– створення нових робочих місць; – виробництво якісних товарів і послуг; – сплата податків у повному обсязі; – відсутність заборгованості по виплаті заробітної плати працівникам; – збереження навколишнього середовища; – соціальні інвестиції.	– прибуток; – стійкий розвиток; – збільшення фінансових показників внаслідок реалізації соціальних та благодійних програм.	– систематичне (збалансоване) зростання виручки від реалізації; – впізнанність продукції та бренду; – кількість та мотивація покупців, що вперше здійснили покупку; – причини зміни марки товару; – характеристика покупців та їх сегментація; – намір придбати продукцію; – ефективність інформаційних компаній, PR та ін.	– зайнятість; – зарплата; – задоволеність роботою; – задоволеність реалізацією соціальних програм; – плинність персоналу; – продуктивність праці.
Старіння	– збереження робочих місць; – сплата податків у повному обсязі; – відсутність заборгованості по виплаті заробітної плати працівникам;	– прибуток; – конкурентоспроможність; – окупність інвестицій, спрямованих на	– виручка від реалізації; – впізнанність продукції та бренду; – характеристика покупців та їх сегментація; – намір придбати продукцію;	– зайнятість; – зарплата; – плинність персоналу; – продуктивність праці.
Старіння	– збереження навколишнього середовища.	соціальні програми.	– ефективність інформаційних компаній та PR та ін.	
		– соціально відповідальне реструктурування.		
Відродження	– створення нових робочих місць; – сплата податків у повному обсязі; – відсутність заборгованості по виплаті заробітної плати працівникам; – збереження навколишнього середовища.	– окупність витрат.	– повільне зростання виручки від реалізації; – інтерес до продукції.	– зайнятість; – зарплата.

На стадії відродження головна мета – поживлення організації, коли необхідно враховувати особливості управління соціальною відповідальністю на кожній з розглянутих стадій життєвого циклу. При цьому соціальна відповідальність носить переважно економічний характер.

Висновки. Отже, результативність управління соціальною відповідальністю на стадіях життєвого циклу розвитку організації є наслідком реалізації стратегії та політики, що визначаються цілями власників бізнесу, впливу внутрішніх та зовнішніх програм соціальної відповідальності на різні показники діяльності організації.

Вважаємо, що обґрунтований перелік критеріїв оцінки результативності управління соціальною відповідальністю організації є найважливішою умовою ефективного процесу управління нею. Критерії оцінки результативності управління соціальною відповідальністю розглядаються нами як інструмент управління соціальною відповідальністю, що виконує двояку роль. З одного боку, вони мотивують систему управління організацією на виконання зобов'язань перед зацікавленими сторонами, а, з іншого боку, дозволяють виявляти причини відхилень і своєчасно усувати недоліки системи соціальної відповідальності в організації.

Роль критеріїв оцінки результативності управління соціальною відповідальністю у виконанні зобов'язань менеджменту організації перед зацікавленими сторонами обумовлена також тим, що вони повинні враховувати кінцевий результат роботи підрозділів, що відповідають за досягнення відповідності тих або інших цільових критеріїв. Наприклад, наявність обґрунтованих критеріїв може стати обов'язковою умовою для преміювання виробничих колективів за зниження рівня виробничого травматизму, професійних захворювань, втрат робочого часу і т.п. Окрім цього, на їх основі може встановлюватися обсяг ресурсів, необхідних для виконання планових завдань у перспективі.

Порушені в даній статті питання не вичерпують усіх аспектів, що виникають у сфері оцінки результативності управління соціальною відповідальністю на кривій життєвого циклу розвитку організації і в цьому ми бачимо практичну користь представленого матеріалу. Вони не можуть бути вирішені без подальших науково-практичних і методологічних розробок у цьому напрямку.

Література

1. Гриненко А. М. Соціальна політика : [навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни] / А. М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2004. – 308 с.
2. Колот А. М. Соціально-трудова сфера: стан відносин, нові виклики, тенденції розвитку : [монографія] / А. М. Колот. – К. : КНЕУ, 2010. – 251 с.
3. Куценко В. І. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього: (питання теорії і практики) : [монографія] / В. І. Куценко ; за наук. ред. Б. М. Данилишина; Рада по вивченню продуктивних сил України НАНУ. – Ніжин : Аспект-Поліграф, 2008. – 818 с.
4. Назарова Г. В. Управління соціально-трудовою сферою підприємства : [монографія] / Г. В. Назарова, С. Ю. Гончарова, Н. В. Водницька ; за заг. ред. Г. В. Назарової. – Харків : Вид-во ХНЕУ, 2010. – 323 с.
5. Скуратівський В. А. Соціальна політика : [навч. посібник для слухачів, аспірантів, докторантів спец. "Державне управління"] / В. А. Скуратівський, О. М. Палій, Е. М. Лібанова. – К. : УАДУ, 1997. – 360 с.
6. Соціальна політика і перебудова / [В. Ю. Барков та ін.]. – К. : Політвидав України, 1990. – 223 с.
7. Соціалізація відносин у сфері праці в контексті стійкого розвитку : [монографія] / [А. М. Колот, О. А. Грішнова, О. О. Герасименко та ін.] ; за наук. ред. А. М. Колота; Мін-во освіти і науки України, ДВНЗ "Київський нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". – К. : КНЕУ, 2010. – 348 с.
8. Соціальна економіка : [навчальний посібник] / О. О. Беляєв, М. І. Дибя, В. І. Кириленко. – К. : КНЕУ, 2005. – 196 с.
9. Соціальна безпека: теорія та українська практика : [монографія] / А. М. Колот, О. Ф. Новікова ; ред. І. Ф. Гнибіденко. – К. : КНЕУ, 2006. – 291 с.
10. Шевчук П. І. Соціальна політика : [навчальний посібник] / П. І. Шевчук. – [2-е вид.] – Львів : Світ, 2005. – 399 с.

Надійшла 15.08.2011