

МОДЕЛИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ УПРАВЛЕНИЯ ОТНОШЕНИЯМИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

© Долинская Ю. В., 2015

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

В статье представлена авторская систематизация групп заинтересованных сторон организации, предложен подход к моделированию системы менеджмента организации на основе концепции заинтересованных сторон, применения международных и национальных стандартов и интеграции отдельных функциональных подсистем управления с целью обеспечения устойчивого развития организации.

Ключевые слова: заинтересованные стороны, система менеджмента, устойчивое развитие.

В условиях глобализации международных политических и экономических отношений, ускорения и интеграции процессов мирового развития, возникновения глобальных экологических и социальных вызовов стратегическими целями России являются повышение качества жизни населения и обеспечение устойчивого развития страны. Концептуальные положения в области реализации данных целей содержатся в стратегических документах федерального уровня, таких как: Стратегия национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года [1], Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [2], Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года [3], Концепция перехода Российской Федерации к устойчивому развитию [4], Основные положения государственной стратегии Российской Федерации по охране окружающей среды и обеспечению устойчивого развития [4], Энергетическая стратегия России на период до 2030 года [5], Экологическая доктрина Российской Федерации [6]. В настоящее время для достижения указанных стратегических целей в нашей стране реализуются конкретные государственные программы, такие как развитие здравоохранения и образования, социальная поддержка граждан, доступная среда, обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами, охрана окружающей среды и другие.

Вместе с тем проблема повышения и обеспечения качества жизни населения по-прежнему остается острой, сохраняются чрезмерные диспропорции качества жизни в территориальном аспекте, не хватает ресурсов для полной реализации отдельных направлений. Состояние природной среды также продолжает ухудшаться на локальном и глобальном уровнях. Растет число и частота природных, техногенных, экономических, социально-политических катастроф, устранение которых требует привлечения все больших ресурсов и объединения усилий всех государств. Проблема устойчивого развития стоит в центре внимания российской и мировой общественности [7]. В решении указанных проблем, на наш взгляд, необходимо объединение усилий всех участников мирового сообщества — международных организаций, государств, локальных организаций, отдельных людей. Далее в статье будут рассмотрены роль и возможности российских организаций в решении проблем обеспечения устойчивого развития.

Основные этапы эволюции концепции устойчивого развития, возможности и пути устойчивого развития России достаточно широко освещены в работах отечественных исследователей [8; 9; 10]. Напомним, что термин «устойчивое развитие» впервые появился в 1986 году в докладе «Наше общее будущее» Всемирной комиссии Организации Объединенных Наций в Копенгагене. Под ним стали понимать модель движения вперед, при которой достигается удовлетворение жизненных потребностей нынешнего поколения без лишения такой возможности будущих поколений [11]. В нашей стране данный подход по-

лучил правовое закрепление в действующей «Концепции перехода Российской Федерации к устойчивому развитию», определяющей устойчивое развитие как «стабильное социально-экономическое развитие, не разрушающее своей природной среды» [12]. Соответственно концепция устойчивого развития базируется на единстве трех важнейших составляющих: экономической, экологической и социальной. Экономическая составляющая подразумевает создание добавленной ценности (валового продукта, прибыли), социальная — отношения в обществе и внутри его групп (трудовые, политические, культурные и др.), экологическая — состояние окружающей среды. Устойчивому развитию содействует лишь такая хозяйственная деятельность, которая предусматривает оптимальное использование ограниченных ресурсов и применение экологичных природо-, энерго- и материалосберегающих технологий, включая добычу и переработку сырья, создание экологически приемлемой продукции, минимизацию, переработку и уничтожение отходов. В то же время экологически ориентированная экономика должна учитывать интересы человека и быть направлена на сохранение стабильности социальных и культурных систем [13].

Определенной гарантией устойчивого развития и постоянного совершенствования деятельности организации является достижение баланса интересов производителей, потребителей, партнеров, собственников, персонала организации, а также общества в целом [14]. Поэтому в качестве методологической основы для разработки и внедрения системы менеджмента организации, нацеленной на устойчивое развитие, мы рекомендуем использовать подход к управлению организаций на основе управления взаимодействием с ее заинтересованными сторонами, который будет подробно рассмотрен далее.

Концепция заинтересованных сторон применительно к бизнесу, зародившись в 60-х годах XX века, получила свое развитие в трудах Рассела Акоффа, Роберта Фримена, Тито Конти и других исследователей, а также нашла свое выражение в моделях делового совершенства Европейского фонда менеджмента качества (The European Foundation for Quality Management, EFQM), американской национальной премии качества Малкольма Болдриджа и в международных стандартах на системы менеджмента. В современных исследованиях можно найти различные классификации групп стейкхолдеров. В общем смысле заинтересованные стороны (стейкхолдеры) — любая группа или отдельные лица, которые могут влиять на организацию и ее деятельность или испытывают на себе ее воздействие. Заинтересованные стороны есть абсолютно у любой организации, но размер и состав этих групп отличаются. Организация не всегда может быть осведомлена обо всех своих заинтересованных сторонах, хотя ей следует предпринять усилия для их выявления. Аналогичным образом многие заинтересованные стороны могут не знать о возможности организации повлиять на их интересы. Интересы в этом смысле относятся к чему-либо, что фактически или потенциально может быть

основанием для притязаний, то есть основанием требовать что-либо, что принадлежит требующей стороне, или требовать соблюдения какого-либо права. Такое притязание не обязательно должно затрагивать финансовые требования или юридические права. Иногда оно может состоять просто в праве быть услышанным [15]. В рамках данной статьи мы рассматриваем понятие заинтересованных сторон максимально широко, включая в него всех людей или группы людей, на качество жизни которых организа-

ция оказывает или может оказать в той или иной степени свое влияние. На наш взгляд, систему заинтересованных сторон можно представить в виде совокупности трех основных групп участников: внутренних стейкхолдеров, внешних стейкхолдеров первого круга влияния и внешних стейкхолдеров второго круга влияния. На рис. 1 представлен разработанный нами вариант системы заинтересованных сторон организации в общем виде.

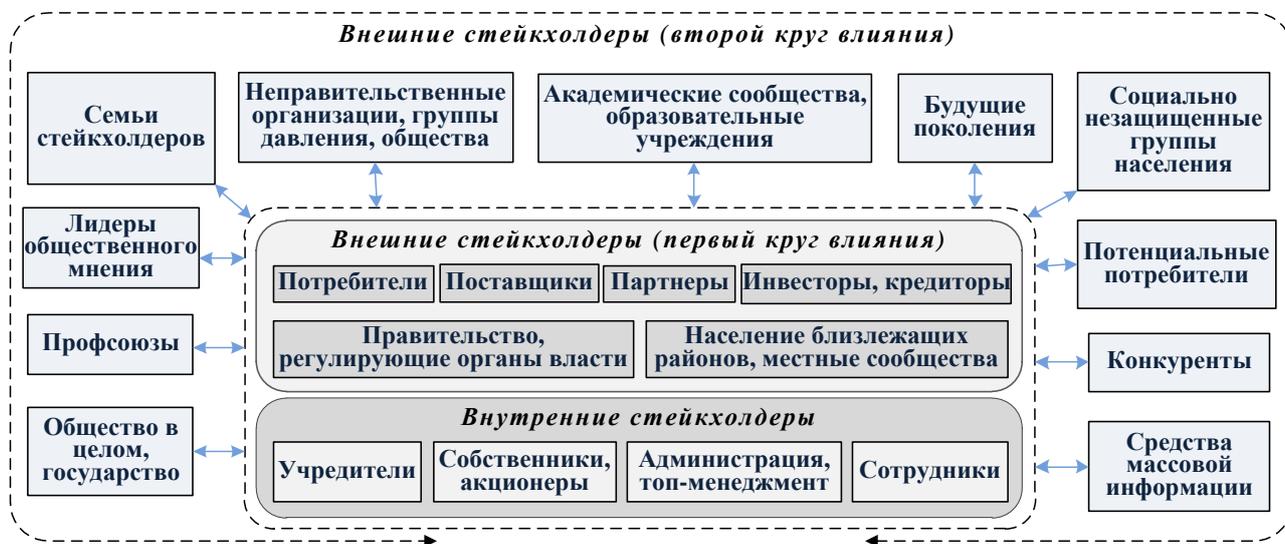


Рис. 1. Система заинтересованных сторон организации

Только после определения всех заинтересованных сторон конкретной организации можно приступать к разработке системы управления взаимодействиями с ними. В рамках данной статьи не ставилась задача описать и провести анализ конкретных существующих методов и мероприятий по управлению отношениями с заинтересованными сторонами. Цикл управления взаимодействием со стейкхолдерами, а также практические инструменты для применения на каждом из его этапов, на наш взгляд, исчерпывающе и наглядно представлены в имеющихся стандартах и руководствах по взаимодействию со стейкхолдерами [16; 17; 18; 19].

В качестве институциональной основы для разработки системы менеджмента для устойчивого развития организации на основе управления отношениями с заинтересованными сторонами мы рекомендуем использовать международные и национальные стандарты и руководства. Рассматривая современные стандарты, определяющие требования к взаимодействию организации с ее заинтересованными сторонами, можно классифицировать их по уровням стандартизации (международные, межгосударственные, национальные), по группам заинтересованных сторон, по сферам применения и другим критериям. Предлагаемая нами классификация действующих международных и национальных стандартов, регламентирующих отдельные вопросы управления взаимоотношениями организации с ее стейкхолдерами, представлена на рис. 2. В случае идентичности международного и национального стандартов на рисунке

приведен действующий национальный стандарт (ГОСТ), при отсутствии российского аналога международного стандарта — русский перевод названия международного стандарта с сохранением индекса и номера.

Очевидно, что в настоящее время еще не завершен процесс выработки единых международных и национальных требований к осуществлению в организациях процессов управления отношениями с заинтересованными сторонами и применения необходимых управляющих воздействий со стороны руководителей. Тем не менее, учитывая относительно высокий интерес научных исследователей и руководителей-практиков к интегрированным системам менеджмента, а также анализируя деятельность технических комитетов ISO в этом направлении в последнее время, можно предположить, что в ближайшие годы мы сможем увидеть единый стандарт или единую группу стандартов, регламентирующих деятельность по управлению взаимоотношениями со всеми заинтересованными сторонами.

В настоящее время любая организация независимо от ее вида и сферы деятельности ищет пути и возможности, позволяющие не только выжить, сохранив свои конкурентные преимущества, но и развиваться в постоянно изменяющихся условиях внешней среды и происходящих глобальных процессов. Большинство современных концепций повышения эффективности деятельности организаций базируется на теории, методологии и практике менеджмента качества [20].

Международные/ национальные стандарты



Рис. 2. Стандарты, регламентирующие вопросы взаимодействия организации с заинтересованными сторонами

Очевидно, что именно принципы устойчивого развития лежат в основе модели делового совершенства EFQM и модели премий Правительства РФ в области качества. В настоящее время обнаруживается тенденция перехода к дальнейшей интеграции концепций менеджмента качества и устойчивого развития. Данная тенденция отражает необходимость применения комплексного подхода к поиску путей обеспечения безопасного и благополучного будущего человечества, достижения высокого качества жизни. В связи с этим в основу предлагаемой нами модели системы менеджмента организации мы положили модель премий Правительства РФ в области качества, которую связали с функциональными подсистемами менеджмента, базирующимися на международных стандартах. Как можно увидеть на

рис. 3, итоговая модель объединяет в своих рамках систему менеджмента качества на основе ISO 9000, систему управления охраной труда и профессиональной безопасностью на основе OHSAS 18000, систему экологического менеджмента на основе ISO 14000, систему корпоративной социальной ответственности на основе SA 8000 или ISO 26000, систему энергетического менеджмента на основе ISO 50001, а также систему информационной безопасности на основе ISO 27000.

В заключение подчеркнем, что в настоящее время результативность организации в отношении общества, в котором она функционирует, и ее воздействие на окружающую среду являются крайне важной частью оценки ее общей результативности и ее способности продолжать функционировать эффективно.

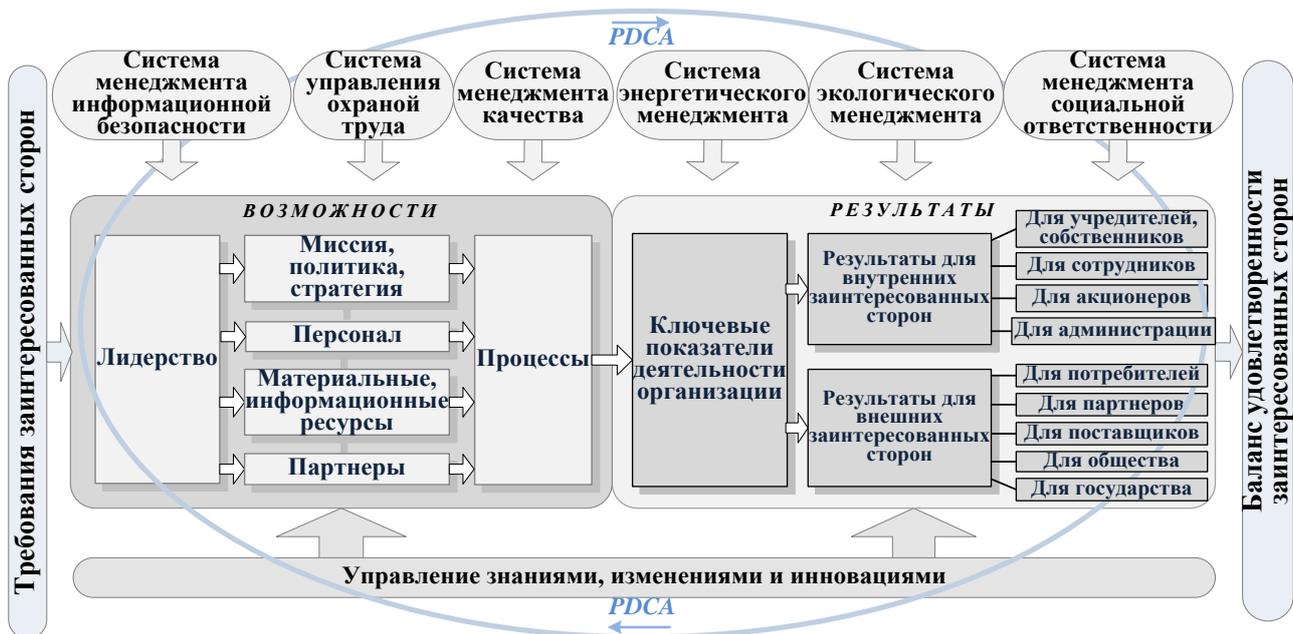


Рис. 3. Модель системы менеджмента, направленной на обеспечение устойчивого развития организации, баланса и удовлетворения требований заинтересованных сторон

Это частично отражает растущее осознание необходимости поддержания здоровых экосистем, социальной справедливости и хорошего организационного управления, поскольку устойчивое развитие отдельно взятой организации является частью устойчивого развития всей страны и человечества в целом. Каждая организация — не важно, является ли она частной или государственной — используя свои ресурсы и методы управления, может внести вклад в повышение качества жизни своих потребителей, работников, поставщиков, контрагентов и общество в целом. Соответственно принятие организациями общего курса на повышение качества жизни и обеспечение устойчивого развития, синергия управленческих ресурсов организаций разного типа, размера, уровня и вида деятельности могут оказать значительный положительный эффект на развитие страны и общества в целом. А наличие большого количества международных стандартов, разработанных по отдельным аспектам устойчивого развития, создает возможность их взаимной интеграции и адаптированного внедрения в деятельность современных организаций. ■

1. О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года: указ Президента РФ от 12.05.2009 № 537.

2. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года: распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р.

3. Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года: утв. Председателем Правительства РФ Д.Н. Медведевым 31.01.2013.

4. О Концепции перехода Российской Федерации к устойчивому развитию: указ Президента РФ от 01.04.1996 № 440.

5. Экологическая доктрина Российской Федерации: распоряжение Правительства РФ от 31.08.2002 № 1225-р.

6. Там же.

7. Новая парадигма развития России (Комплексные исследования проблем устойчивого развития) / Под ред. В. А. Коптюга, В. М. Матросова, В. К. Левашова. Второе издание. — М.: Изд-во «Академия», Иркутск: РИЦ ГП «Облформпечать», 2000. — 460 с.

8. Там же.

9. Основные положения стратегии устойчивого развития России / Под ред. А. М. Шелехова. — М., 2002. — 161 с.

10. Салимова Т. Менеджмент качества: устойчивое развитие / Т. Салимова, Н. Ольховикова // Стандарты и качество. — 2012. — № 4. — С. 76–80.

11. Новая парадигма развития России (Комплексные исследования проблем устойчивого развития) / Под ред. В. А. Коптюга, В. М. Матросова, В. К. Левашова. Второе издание. — М.: Изд-во «Академия», Иркутск: РИЦ ГП «Облформпечать», 2000. — 460 с.

12. О Концепции перехода Российской Федерации к устойчивому развитию: указ Президента РФ от 01.04.1996 № 440.

13. Салимова Т. Менеджмент качества: устойчивое развитие / Т. Салимова, Н. Ольховикова // Стандарты и качество. — 2012. — № 4. — С. 76–80.

14. Там же.

15. ГОСТ Р ИСО 26000–2012. Руководство по социальной ответственности. — Введ. 2013–03–15. — М.: Стандартинформ, 2014. — 115 с.

16. URL: <http://www.accountability.org/about-us/publications/aa1000-1.html>.

17. URL: <http://sciencic.com/archive.php>.

18. URL: <http://www.accountability.org/images/content/2/0/208.pdf>.

19. URL: <http://www.accountability.org/images/content/2/0/207.pdf>.

20. Князюк Н. Ф. Методология построения интегрированной системы менеджмента медицинских организаций / Н. Ф. Князюк, И. С. Кицул. — М. : Изд. дом «Менеджер здравоохранения», 2013. — 311 с.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ГОСТ Р ИСО 26000–2012. Руководство по социальной ответственности. — Введ. 2013–03–15. — М. : Стандартинформ, 2014. — 115 с.

Князюк Н. Ф. Методология построения интегрированной системы менеджмента медицинских организаций / Н. Ф. Князюк, И. С. Кицул. — М. : Изд. дом «Менеджер здравоохранения», 2013. — 311 с.

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662–р // КонсультантПлюс : справ. правовая система. — Версия Проф. — Электрон. дан. — М., 2013. — Доступ из локальной сети БМБШ Ирк. гос. ун-та.

Новая парадигма развития России (Комплексные исследования проблем устойчивого развития) / Под ред. В. А. Коптюга, В. М. Матросова, В. К. Левашова. Второе издание. — М. : Изд-во «Академия», Иркутск: РИЦ ГП «Облформпечать», 2000. — 460 с.

О Концепции перехода Российской Федерации к устойчивому развитию [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 01.04.1996 № 440 // КонсультантПлюс : справ. правовая система. — Версия Проф. — Электрон. дан. — М., 2013. — Доступ из локальной сети БМБШ Ирк. гос. ун-та.

О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 12.05.2009 № 537 // КонсультантПлюс : справ. правовая система. — Версия Проф. — Электрон. дан. — М., 2013. — Доступ из локальной сети БМБШ Ирк. гос. ун-та.

Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года [Электронный ресурс] : утв. Председателем Прави-

тельства РФ Д.Н. Медведевым 31.01.2013 // КонсультантПлюс : справ. правовая система. — Версия Проф. — Электрон. дан. — М., 2013. — Доступ из локальной сети БМБШ Ирк. гос. ун-та.

Основные положения стратегии устойчивого развития России / Под ред. А. М. Шелехова. — М., 2002. — 161 с.

Салимова Т. Менеджмент качества: устойчивое развитие / Т. Салимова, Н. Ольховикова // Стандарты и качество. — 2012. — № 4. — С. 76–80.

Экологическая доктрина Российской Федерации» [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства РФ от 31.08.2002 N 1225–р // КонсультантПлюс : справ. правовая система. — Версия Проф. — Электрон. дан. — М., 2013. — Доступ из локальной сети БМБШ Ирк. гос. ун-та.

URL: <http://www.accountability.org/about-us/publications/aa1000-1.html>.

URL: <http://www.accountability.org/images/content/2/0/207.pdf>.

URL: <http://www.accountability.org/images/content/2/0/208.pdf>.

URL: <http://sciencic.com/archive.php>.

Management System Modelling for Sustainable Development of Organization Based on Managing Relationships with Stakeholders

© Dolinskaya Ju., 2015

The article is the author's attempt of systematization of stakeholder grouping. The author offers her vision of management system modelling based on the stakeholder concept and application of international and national standards as well as integration of selected functional sub-systems for sustainability of organizations.

Keywords: stakeholders, management system, sustainable development.
