

Список літератури:

1. Козьменко С.М., Васильєва Т.А., Леонов С.В. Маркетинг і менеджмент інновацій: Монографія. – К.: 2011, № 1, УДК 336.71:001. – 895 с.
2. Козьменко С.М., Шпиг Ф.І., Волошко І.В. Стратегічний менеджмент банку: навч. посіб. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2003. – 734 с.
3. Коробова Г.Г. Банковское дело: Учебник / – М.: Юрист, 2002. – С. 72.
4. <http://web.snauka.ru>
5. <http://www.citycommercebank.com>

Широкая А.В., Погореленко Н.П.

Харьковский институт банковского дела

Университета банковского дела Национального банка Украины

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННАЯ СТРАТЕГИЯ КАК ЭЛЕМЕНТ КОМПЛЕКСА МАРКЕТИНГА БАНКА

Аннотация

В статье анализируется важность конкурентноориентированной стратегии в украинских банках, преимущества этой стратегии. Раскрыты составляющие клиентоориентированной стратегии, также представлены формулы расчета маркетинговых инвестиций и расходов. Рассмотрены маркетинговые показатели украинского банка «City Commerce Bank», лидера эффективности реализации клиентоориентированной стратегии. Также в статье выяснены основные составляющие клиентоориентированной стратегии.

Ключевые слова: клиентоориентированная стратегия, маркетинг, совершенствование, обслуживание, клиенты, сервис.

Shyroka O.V., Pohorelenko N.P.

Kharkiv Institute of Banking

University of Banking of the National Bank of Ukraine

CUSTOMER-ORIENTED STRATEGY AS AN ELEMENTS OF BANK'S MARKETING COMPLEX

Summary

The paper analyzes the importance of competition-oriented strategy of Ukrainian banks, the benefits of this strategy. It reveals components of customer-oriented strategy and presents formula for calculating marketing investments and costs. The authors considered marketing performance of Ukrainian bank «City Commerce Bank», leader of effective implementation of customer-oriented strategy. The article revealed the main components of customer-oriented strategy as well.

Keywords: customer-oriented strategy, marketing, improvement, maintenance, customers, service.

УДК: 339.138

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ БІЗНЕСУ ТА МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ЗВІТНОСТІ В ПРАКТИЦІ УКРАЇНСЬКИХ КОМПАНІЙ

Шутаєва О.О., Побірченко В.В.

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

У статті розглянуто основні міжнародні стандарти соціальної звітності бізнесу, міжнародна практика ведення соціальної звітності компаній, а також виявлено можливості застосування міжнародних стандартів соціальної звітності в діяльності українських компаній.

Ключові слова: соціальна відповідальність, соціальна звітність, сталий розвиток, міжнародний стандарт, сертифікація.

Постановка проблеми. Перехід індустріального суспільства до постіндустріального характеризується зростаючою взаємозалежністю між економікою і соціальною сферою, взаємопроникненням «економічного» і «соціального».

Зростання ролі відповідальності бізнесу в забезпеченні стійких конкурентних переваг на постінду-

стріальному етапі розвитку пов'язано з соціальною орієнтацією ринкового господарства.

Формування соціальної економіки та соціально-трудових відносин, дослідження конкретних форм реалізації соціальної відповідальності бізнесу стали об'єктивною основою для появи і розвитку соціальної звітності, а надалі міжнародних

і національних стандартів соціальної відповідальності бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різноманітні питання теорії та практики соціальної відповідальності влади, бізнесу та суспільства досліджувалися у працях зарубіжних науковців: В. Варнавського [1], Т. Грішиної [2], А. Зудіна [3], Ф. Котлера [4], Л. Лаптева [5], М. Месконі [6], Е. Самраїлової [7], Е. Феоктистової [8], Ф. Шамхалова [9], В. Уколова [10] та ін.

В Україні теоретичні питання з означеної проблематики розробляються такими вченими, як О.А. Грішнова [11], А. Г. Зінченко [12], М. А. Саприкіна [12], В. П. Мазуренко [13], О. Мартякова [14], О. Пасхавер [15], Ю. І. Сасенко [16] та інші.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Разом з тим, є питання, котрі потребують подальшого вивчення та всебічного аналізу. Недостатньо вивченими є підходи до відносин бізнесу, суспільства і держави як до джерела розвитку економічної системи в сучасних умовах. Подальшого аналізу потребує питання поширення соціальної відповідальності бізнесу в умовах стійкого розвитку, пошуку сучасних індикаторів розвитку соціальної відповідальності, а також вітчизняна практика застосування міжнародних стандартів в цієї сфері.

Мета статті – проаналізувати основні міжнародні стандарти соціальної відповідальності та соціальної звітності бізнесу, а також визначити можливості їх застосування в практиці українських компаній.

Виклад основного матеріалу. У другій половині XX століття людські ресурси перетворилися на вирішальний фактор виробництва, а соціальний менеджмент – в пріоритетну форму системи управління. Одночасно стали формуватися концепції і практика соціальної відповідальності бізнесу, які об'єктивно потребували специфічних інструментів дослідження і контролю соціальної сфери та соціально-трудових відносин. Так з'явилися перші форми моніторингу та соціального аудиту – інструменти, здатні оцінити рівень розвитку соціальної відповідальності.

В даний час соціальний аудит можна сприймати як процедуру діагностування соціально-трудових відносин, моніторингу стану та ходу реалізації колективних договорів і угод, планів і програм соціального розвитку на підприємстві. Як правило, соціальне обстеження стає бажаним чи необхідним, якщо на підприємстві погіршується соціальний клімат. Найчастіше соціальний аудит використовується в оперативному або тактичному менеджменті. Тобто до нього вдаються, коли стався гострий соціальний конфлікт на підприємстві або стає очевидним, що створюються умови, для загострення соціальних відносин і виникає необхідність з'ясувати причини погіршення соціального клімату і намітити шляхи вирішення соціальної напруженості.

Існують різні підходи при проведенні соціального аудиту. Так, для більшої частини власників і менеджерів, що розглядають соціальний аудит переважно як інструмент управління ризиками та збільшення доданої вартості, характерний прагматичний підхід, тому з його допомогою можна запобігти гострі соціальні конфлікти, неминуче пов'язані з втратами робочого часу. Метою соціального аудиту стають також такі аспекти аналізу соціально-трудових відносин, як прогули, недбале ставлення до корпоративної власності, своїх обов'язків, порушення правил безпеки і т.ін. Ще одна важлива мета

соціального аудиту – формування позитивного іміджу підприємства в очах споживачів і суспільства. При подібному підході широко використовуються методи порівняльного зіставлення досягнутих результатів на даному підприємстві з міжнародними стандартами, пов'язаними з соціальними орієнтирами для бізнесу [2].

В умовах, коли людські ресурси стають об'єктивним і вирішальним фактором господарської діяльності, головною й універсальною метою соціального аудиту є підвищення ефективності управління соціально-трудовими відносинами. При цьому, використовуються методи соціального діалогу на основі незалежного та об'єктивного аудиторського обстеження соціально-трудових відносин.

Сьогодні в багатьох країнах все більшу роль починають грати документи, що містять нормативні вимоги, політичну лінію і процедури, що забезпечують соціальну відповідальність корпорацій. Більшість компаній щорічно публікують соціальні звіти, а деякі навіть піддаються незалежній оцінці соціальної відповідальності – соціальному аудиту. Нафтові компанії BP і Shell проходять регулярний соціальний аудит, публікуючи його результати у своєму соціальному звіті.

Соціальна звітність – це процедура складання звіту про соціальну діяльність корпорації, що припускає використання порівнянних індикаторів і верифікацію окремих показників зовнішнім аудитором. Соціальна звітність в широкому розумінні – це звіти компанії, що включають не тільки інформацію про результати економічної діяльності, але також соціальні та екологічні показники.

Ключовим аспектом роботи над соціальним звітом є його оцінка та верифікація незалежним аудитором, а також використання отриманих в ході створення звіту результатів у подальшій практиці соціальної відповідальності компанії. Здійснення цієї процедури дає компанії гарантію третьої сторони в тому, що опубліковані у звіті відомості достовірні і не є рекламою.

Останнім часом все більшого поширення набувають стандартизовані форми звітності. Готуючи свої звіти відповідно до стандартів, які отримали міжнародне поширення, компанія може претендувати на те, що створений документ буде верифікований незалежним аудитором, який має відповідний сертифікат.

Слід підкреслити, що тільки в деяких країнах, зокрема, у Франції і в Англії, введені законодавчі вимоги до певних підприємств по необхідності соціальної звітності. Наприклад, британськими національними стандартами є БСО – «Бізнес за соціальною відповідальністю» (BSR, business for social responsibility) і BMC – «Бізнес в місцевому співтоваристві» (BIC, business in the community).

Таким чином, фактично, стандарт дозволяє:

- дати оцінку системі менеджменту та операціями компанії;
- виявити взаємний вплив системи, менеджменту і операцій один на одного, включаючи сприйняття цього впливу акціонерами компаніями;
- забезпечити акціонерів інформацією про «соціальну» складову в діяльності компанії;
- створити конкурентні переваги на основі існуючої ситуації щодо соціальних питань.

У світовій практиці прийнято кілька основних форм звітності соціальної відповідальності:

- звіт у вільній формі;
- комплексний звіт;
- стандартизований звіт.

Вільна форма звітності – найпоширеніша форма звітності, її використовує більшість компаній в Україні [17]. Вона зводиться до випуску барвистих буклетів про благодійні програми компанії, підтримку нею освіти, охорони здоров'я, культури і спорту. Ця форма дуже зручна для компанії, проте не може забезпечити достовірність звіту і порівнянність його з іншими подібними документами, не сприяє оцінці і визнанню з боку міжнародних організацій. Звіт у вільній формі зазвичай призначений виключно для зовнішніх аудиторій і не передбачає проведення детального соціального аудиту.

Комплексний звіт в стандартизованій формі – більш серйозний документ, визнаний в міжнародному співтоваристві. Стандарти з надання корпоративної соціальної звітності – це принципи, правила і показники розкриття інформації про соціальну активність компанії, які носять рекомендаційний характер і розроблені авторитетними міжнародними організаціями.

Першою корпорацією, що об'єднала в 1998 році економічні, екологічні та соціальні показники в річній звітності для акціонерів і широкої громадськості, стала Royal Dutch Shell. Протягом декількох років цей метод був запозичений іншими лідерами нафтопереробної галузі (BP, Amoco, Conoco) та провідними компаніями інших галузей (British Telecommunications, Unilever, Novo Nordisk, BC Hydro, Dow Chemical). Інші способи підготовки звіту в комплексній формі розроблені Лондонській групою порівняльного аналізу (London Benchmarking Group), групою корпоративного громадянства (Corporate Social citizenship).

Сьогодні у міжнародній практиці ведення соціальної звітності компаній найбільшого поширення набули стандартизовані звіти: стандарти ISO 14000; SA 8000; AA 1000; GRI.

– Стандарт ISO 14000 – стандарт заходів з охорони і раціонального використання навколишнього середовища Міжнародної організації зі стандартизації. Це екологічний стандарт, який описує соціальну відповідальність корпорації в галузі дотримання екологічних вимог на виробництві. У західних країнах питання екологічної безпеки продукції і виробництва звертають на себе пильну увагу багатьох верств суспільства. У результаті компанії активно впроваджують системи екологічного менеджменту відповідно до стандартів «ISO 14000». В розвинених країнах вже діють цілі супермаркети, де продається тільки екологічна продукція, використовується цілий ряд екомаркіровок, що орієнтують споживачів у бік екологічно правильного вибору. Цей стандарт відноситься до стандартів в галузі корпоративної соціальної відповідальності, оскільки проблеми екології – найважливіші питання соціальної відповідальності поведінки компанії. Стандарт може бути застосован до будь-якої організації, незалежно від її типу та розміру, рівня ризику для довкілля та поточного рівня екологічної підготовленості. Це відноситься до організацій усіх галузей промисловості, включаючи державний і приватний сектор, виробничі підприємства і організації сфери обслуговування, а також органи влади [19].

– Стандарт Global Reporting Initiative – «Глобальна ініціатива зі звітності» (GRI) – один з інструментів відкритої звітності компаній про соціальну та етичну поведінку перед суспільством. Термін «відкрита звітність» передбачає ініціативу будь-яких компаній в добровільній формі продемонструвати широкому колу зацікавлених сторін

свою практичну прихильність принципам сталого розвитку. Глобальна ініціатива зі звітності (GRI) була створена в 1997 році Коаліцією за екологічно відповідальний бізнес. Перший проект GRI в галузі сталого розвитку, що містить набір критеріїв, на основі яких будується звітність з економічної, екологічної та соціальної результативності компаній, вже пройшов випробування в багатьох компаніях.

В основі даного підходу лежить концепція сталого розвитку, тобто знаходження балансу між потребами нинішнього покоління в економічному добробуті, сприятливому навколишньому середовищі і соціальне благополуччя й аналогічними потребами майбутніх поколінь. Основна риса стандарту GRI – соціальний звіт компанії формується на основі тих же принципів, що і звичайна фінансова звітність. Основна перевага стандарту полягає в тому, що компанія, яка тільки починає складати соціальну звітність, зможе легко використовувати і врахувати в ній вже наявну інформацію про свою діяльність. Для компаній, які не можуть відразу і в повному обсязі відповідати вимогам Стандарту, надаються вказівки щодо поступового запровадження звітності на основі показників GRI. Стандарт GRI являє собою методологію зовнішньої звітності, яка дозволяє компанії повідомити про свої дії щодо поліпшення економічної, екологічної та соціальної результативності, результати цих дій, а також стратегії покращення компанії. Стандарт GRJ не визначає дій організації по збільшенню ступеня соціальної відповідальності, а лише допомагає їй описати результати прийняття і застосування різних кодексів, політик і систем менеджменту.

Враховуючи той факт, що комплексна звітність, яка охоплює економічну, екологічну та соціальну результативність, знаходиться на ранній стадії свого розвитку, GRI визнає, що багатьом організаціям ще належить сформулювати свій потенціал в області даної звітності. Таким організаціям пропонується використовувати неформальний підхід до застосування стандарту, який відповідав би їх поточним можливостям. Наприклад, при підготовці першого звіту організація може використовувати лише частину показників результативності стандарту, не будучи при цьому зобов'язаною пояснювати причини виключення кожного з пропущених індикаторів. Поступово розширюючи використання принципів і показників GRJ організація може просуватися до більш повного та комплексного відображення всіх складових результативності.

GRI розробляє і галузеві варіанти рекомендацій. Прикладом може служити «Глобальна ініціатива зі сталого розвитку телекомунікаційного сектора» (Global Sustainability Initiative, GeSI), яка створена за підтримки Програми ООН із захисту навколишнього середовища (UNEP) та Міжнародного союзу електрозв'язку (ITU).

– Стандарт AA 1000 – стандарт соціальної звітності, призначений для вимірювання результатів діяльності компаній з етичних позицій і надає їм процедуру і набір критеріїв, за допомогою яких може бути здійснений соціальний та етичний аудит їх діяльності. На відміну від GRI стандарт AA 1000 є не стандартом звітності, а стандартом організації обліку, що дозволяє не тільки ефективно збирати інформацію про соціальні проекти компанії, але і визначати «слабкі місця» в її соціальній відповідальності. Згідно його вимогам, основними етапами процесу соціальної звітності є: планування (ідентифікація заінтересованих сторін, визначення

або уточнення цінностей і завдань компанії та ін.), звітність (виявлення найбільш актуальних питань, визначення індикаторів оцінки, збір та аналіз інформації), підготовка звіту та проведення аудиту зовнішньої організацією. Стандарт не є зведенням норм, відповідно до якого компанії повинні створювати звіт, вести соціальну звітність. Це набір рекомендацій, яким компанії повинні слідувати як при складанні звіту, так і при обліку та аудиту.

– Стандарт SA 8000 (The Social accountability 8000) – всесвітній стандарт за принципами етичної торгівлі. Він більше орієнтований на дотримання трудового законодавства та екологічних норм і підходить для компаній, які хочуть отримувати замовлення від держави.

На відміну від GRI і AA 1000 даний стандарт охоплює вузький аспект соціальної відповідальності – дотримання компанією прав трудящих. В основі SA 8000 – міжнародні норми Міжнародної організації праці (МОП), Декларації ООН про права людини та Конвенції ООН про права дитини. Стандарт «Соціальна відповідальність SA 8000» розроблений в 1997 році Агентством з акредитації Ради з економічних пріоритетів (Council on Economic Priorities Accreditation Agency – CEPAA). У його основу закладено принципи 12 міжнародних конвенцій МОП, що стосуються примусової і дитячої праці, рівної оплати чоловічої і жіночої праці, техніки безпеки, охорони здоров'я і т.п.

Стандарт сертифікації SA 8000 був розроблений для офіційного підтвердження того факту, що соціальна відповідальність є важливою складовою в діяльності компанії. Він передбачає проходження компанією процесу сертифікації, який організовується зовнішньою аудиторською компанією. Однак сертифікаційні аудити систем соціального та етичного менеджменту можуть здійснюватися тільки аудиторами та органами, акредитованими в агентстві SAAS. Агентство SAAS (агентство з надання акредитаційних послуг з соціальної відповідальності) було утворено в 1997 році, як підрозділ Міжнародної організації соціальної звітності (Social Accountability International), що є організацією-розробником SA 8000.

На сьогоднішній день у всьому світі в число органів з сертифікації акредитованих SAAS входять лише 19 організацій. До них відносяться такі відомі в Україні компанії як BSI, Bureau Veritas, DNV (Det Norske Veritas AS), IQNet Ltd, LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance Ltd), SGS -SSC, TUV NORD Group (TUV Азіатсько-Тихоокеанського регіону), TUV Rheinland Group, TUV SUD (TUV Sud Південної Азії) [19].

При дотриманні «нормативів» «SA 8000» компанія визнається відповідною стандарту, мета якого – підтвердження етичного походження товарів і послуг. Він може застосовуватися для будь-якої організації будь-якого розміру, у всіх галузях промисловості по всьому світу, незалежно від культурних і географічних кордонів.

Практичне застосування стандарту SA 8000 передбачає сертифікацію відповідності компанії перерахованим вимогам. Крім того, процес підготовки компанії до сертифікації передбачає безпосередню участь організації-розробника – Міжнародної організації соціальної звітності. Тому для SA 8000 не існує єдиних деталізованих настанов, на основі яких компанія може в індивідуальному порядку підготуватися до сертифікації. Таким чином, застосування в Україні стандарту SA 8000 є досить складним.

Стандарт SA 8000 через вузькість охоплення соціальних питань не зіставим також зі стандартами AA 1000 і GRI і не може бути повноцінним індикатором соціальної відповідальності компанії.

Необхідно також зазначити, що основними міжнародними принципами в галузі корпоративної соціальної відповідальності є Глобальний договір (Global Compact), який пропонує компаніям забезпечити в рамках своєї сфери впливу дотримання, підтримку та впровадження ряду основних цінностей в галузі прав людини, трудових норм, охорони навколишнього середовища та боротьби з корупцією. За допомогою такої сили, як колективні дії, «Глобальний договір» має на меті просунути на більш високий рівень відповідальну громадянську позицію корпорацій для того, щоб ділові кола могли гідно брати участь у вирішенні проблем глобалізації. «Глобальний договір» являє собою добровільну ініціативу, засновану на громадянській позиції корпорацій, з двома взаємодоповнюючими цілями:

а) зробити «Глобальний договір» і його принципи частиною стратегії і операцій ділових кіл;

б) сприяти співпраці між основними зацікавленими сторонами і заохочувати налагодження партнерських зв'язків в підтримку цілей Організації Об'єднаних Націй [20].

«Глобальний договір» не є регулятивним інструментом, він не забезпечує ні «нагляду», ні примусу, ні оцінки поведінки або дій компаній. Скоріше, «Глобальний договір» покладається на публічну звітність, прозорість і продуманість власних інтересів компаній, трудящих і громадянського суспільства з метою ініціювання та спільного проведення широких заходів, спрямованих на досягнення принципів, на яких базується «Глобальний договір».

Глобальний договір був ініційований ООН і «КСВ – Європа» як результат домовленостей провідних європейських компаній. Він об'єднує міжнародні організації і компанії з різних країн світу, які активно просувають дані принципи, і не ставить своїм завданням контроль їх діяльності та методів управління, однак вимагає публічної звітності і зацікавленості в організації конкретних програм, спрямованих на реалізацію принципів екологічної та соціальної відповідальності. З цього випливає, що Глобальний договір можна розглядати як платформу для діалогу та спільних дій. На сьогоднішній день до Глобального договору приєдналося понад 6500 компаній та організацій з більш ніж 130 країн світу [21].

«КСВ – Європа» – велика мережева організація європейського бізнесу, яка була утворена в 1995 р, що об'єднала 70 транснаціональних корпорацій і 20 національних партнерських організацій з метою отримання інформації про КСВ, обміну досвідом, впровадження принципів КСВ в бізнес, створення політичних та економічних рамок умов, що стимулюють корпоративні ініціативи та інвестиції.

Тим не менш, якщо AA 1000 є системою, яку можна застосовувати тільки цілком, GRI передбачає певну гнучкість. Так, компанія може використовувати в своїх звітах пропоновані GRI індикатори відносно компанії до суспільства та навколишньому середовищу, не змінюючи звичайної практики ведення фінансової звітності та стратегічного планування.

Залежно від потреби компанія вибирає найбільш підходящий для неї стандарт звітності. Наприклад, GRI сприяє підвищенню конкурентоспроможності компанії в сфері залучення інвестицій та участі в тендерах міжнародних організацій. Стандарт AA

1000 носить універсальний характер і підходить більше для компаній, діяльність яких робить значний вплив на суспільство (наприклад, виноробні та тютюнові компанії). Перевагою стандарту AA 1000 є те, що він дозволяє реорганізувати компанію відповідно до принципів соціальної відповідальності, а також автоматично додає в створюваний компанією єдиний звіт про свою діяльність соціальну складову. У той же час цей автоматизм досягається за рахунок порівняно високих витрат, потрібних на перебудову внутрішньої організації обліку в компанії. Стандарти AA 1000 і GRI не припускають обов'язкового отримання компанією офіційного підтвердження її відповідності їх вимогам. Досить самостійно оголосити, що компанія веде звітність за стандартом AA 1000 або GRI. Ці стандарти використовують комплексний підхід, але відрізняються більш високими вимогами до збору інформації. В їх основі лежать деякі загальні принципи:

- готовність компанії враховувати, оцінювати та оприлюднювати крім основних показників неекономічні показники своєї діяльності;
- наявність комплексної стратегії розвитку компанії, яка охоплює економічні, соціальні та екологічні компоненти;
- вибудовування постійного діалогового процесу з усіма групами зацікавлених сторін, врахування їх інтересів і вимог, пред'явлення їм результатів звітності;
- прихильність всіх підрозділів компанії, а не тільки її керівництва, ідеології соціальної звітності.

Зазначені особливості дозволяють вважати GRI і AA 1000 взаємодоповнюючими стандартами. Їхні переваги в максимальному ступені проявляються саме при їх поєднанні. В ідеальному випадку компанія може використовувати рекомендації AA 1000 для ведення обліку, аудиту та створювати звіти по стандарту GRI.

Крім того, перевагою стандартизованого звіту є те, що він порівнянний з іншими, визнаний в міжнародному діловому співтоваристві і може бути врахований при присвоєнні соціального рейтингу.

Міжнародна організація по стандартизації (ISO) розробила свій стандарт, який представляє собою керування щодо основних проблем соціальної відповідальності, її основних принципів, практики та процесів організації – ISO 26000. Цей Міжнародний стандарт призначений для добровільного використання будь-якими підприємствами і має на меті підвищення рівня його соціальної відповідальності. Треба відзначити, що в ньому вперше ставиться питання про взаємодію всіх зацікавлених сторін у досягненні консолідованої соціальної відповідальності, незважаючи на їх різні погляди і підходи до цієї проблеми. В ISO 26000 сформульовані і основні принципи, які повинні враховуватися при оцінці соціальної відповідальності підприємства: підзвітність; прозорість; етична поведінка; повага інтересів зацікавлених сторін; дотримання верховенства закону; дотримання міжнародних норм поведінки; дотримання прав людини [19].

Стандарт ISO 26000 визначає і основні напрямки оцінки соціальної відповідальності підприємства: права людини; навколишнє середовище; трудові та добросовісні ділові практики; проблеми, пов'язані зі споживачами; участь у житті громад та їх розвиток.

Сьогодні в різних країнах світу існує близько 30 різних стандартів нефінансової звітності. Практика складання нефінансових звітів за кордоном показує наступне:

- публікація нефінансових звітів стала нормою розвитку бізнесу цих країн;
- існує стійкий попит на нефінансову інформацію з боку суспільства, який постійно зростає, причому це більш характерно для країн ЄС та Північної Америки;
- уряди розвинених країн прийняли відповідні законодавства, що регламентують подання нефінансової звітності;
- ділове співтовариство ініціювало розробку міжнародних універсальних стандартів соціальної звітності; серед яких найбільшого поширення набули «GRI» і «AA 1000».

Висновки і пропозиції. Соціальний звіт – це публічний інструмент інформування акціонерів, співробітників, партнерів, суспільства про те, як і якими темпами компанія реалізує закладені в своїх стратегічних планах розвитку цілі щодо економічної стійкості, соціального благополуччя та екологічної стабільності.

Перші звіти, що з'явилися на початку 90-х рр. XX, століття, носили переважно екологічний характер. Історія соціально відповідального бізнесу в Україні тільки починається, і більшість українських керівників розглядають соціальну відповідальність як якусь модну тенденцію. Вітчизняні компанії виділяють коштів на благодійні програми та громадські проекти не менше західних: в середньому 17% від суми доходу. Але, за винятком декларативних фраз про те, що компанія є «хорошим громадянином», соціальні цінності поки ще не дуже помітні в діяльності вітчизняного бізнесу.

Таким чином, соціальна звітність бізнесу може також розглядатися як один з методів регулювання соціально-трудових відносин, а саме:

- щоб здійснювати самооцінку з усіх аспектів соціально-трудової сфери;
- комплексно інформувати громадськість про економічні, екологічні і соціальні результати діяльності компаній і про проблеми в соціальній сфері;
- вести діалог із зацікавленими сторонами, виявляти їх оцінки та очікування;
- отримувати додаткові конкурентні переваги;
- зміцнювати довіру співробітників, акціонерів, партнерів, клієнтів, місцевих співтовариств, інститутів громадянського суспільства, органів влади, ЗМІ;
- створювати основу для розробки стратегії розвитку компанії.

Однак, застосування в українських компаніях соціальної звітності на основі основних міжнародних стандартів вимагає досить істотних змін:

- 1) діяльність компанії має бути перебудована відповідно до західної традиції стратегічного менеджменту;
- 2) звітність компаній повинна стати відкритою, що передбачає розкриття як інформації про її баланси зацікавленим групам, так і про процедури і структуру управління, а також інформацію про власне соціальну складову її діяльності.

Список літератури:

1. Варнавский В.Г. Партнерство государства и частного сектора: формы, проекты, риски / В.Г. Варнавский. – М.: Наука, 2005. – 178 с.
2. Гришина Т.В. Социальная ответственность в системе регулирования социально-трудовых отношений: автореф. дис. д. экон. наук: 08.00.05 / Т. В. Гришина. Москва, 2011. Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/sotsialnaya-otvetstvennost-v-sisteme-regulirovaniya-sotsialno-trudovykh-otnoshenii>
3. Зудин А.Ю. Государство и бизнес в России: эволюция взаимоотношений. / Неприкосновенный запас, – № 6(50), 2006, с. 200–212 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://magazines.russ.ru/nz/2006/50/zu18.html>
4. Котлер Ф. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства / Котлер Ф., Лі Н. / Пер. з англ. – К.: Стандарт, 2005. – 302 с.
5. Лаптева Л.Г. Социальная ответственность бизнеса. Корпоративная отчетность – новый фактор взаимодействия бизнеса и общества: Сб. ст., лекций и выступлений / Лаптева Л.Г. – М.: ЗАО Финансовый издательский дом «Деловой экспресс», 2004. – 310 с.
6. Мескон М.Х. Основы менеджмента / Пер. с англ. / Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. – М.: «Дело», 1997. – 704 с.
7. Самраилова Е.К. Социальный капитал [Текст]: теоретические аспекты и методика измерения / Е.К. Самраилова // Труд и социальные отношения. – 2010. – № 3. – С. 20–28.
8. Феоктистова Е.Н. О корпоративной социальной ответственности в России [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.a-journal.ru/journal/lib/free/detail/ArticleID/176>
9. Шамхалов Ф.И. Государство и экономика: Основы взаимодействия / Ф.И. Шамхалов. – М., 2003.
10. Уколов В.Ф. Взаимодействие власти, бизнеса и общества / В.Ф. Уколов. – М.: Экономика, 2009. – 622 с.
11. Соціальна відповідальність: теорія і практика розвитку: монографія / [А.М. Колот, О.А. Грішнова та ін.]; за наук. ред. д-ра екон. наук, проф. А.М. Колота. – К.: КНЕУ, 2011. – 504 с.
12. Зінченко А.Г. Корпоративна соціальна відповідальність 2005–2010: стан та перспективи розвитку / А.Г. Зінченко, М.А. Саприкіна. – К.: Вид-во «Фарбований лист», 2010. – 56 с.
13. Мазуренко В.П., Засенко О.Ю. Сучасна концепція корпоративної соціальної відповідальності у міжнародному бізнесі / В.П. Мазуренко, О.Ю. Засенко. [Електронний ресурс] Режим доступа: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1199>
14. Мартякова О. Проблемы партнерства бизнеса, власти та суспільства в системі регіонального розвитку / О. Мартякова, Т. Василенко // Схід. – 2011. – № 1(108). – С. 97–100.
15. Пасхавер О.Й. Великий український капітал: взаємовідносини з владою і суспільством / О.Й. Пасхавер, Л.Т. Верховодова, К.М. Агеева // Центр економічного розвитку. – К.: Дух і літера, 2007. – 130 с.
16. Сасенко Ю. Сучасний стан, проблеми та тенденції соціально-трудових відносин в Україні: спроба соціального конструювання [Текст] / Міжнар. бюро праці, Проект техн. співробітництва «Україна: сприяння реалізації основних принципів та прав у світі праці», НАН України, Ін-т соціол., Центр соц. експертиз, відп. ред. Ю.І. Сасенко. – К.: Стило, 2003. – 362 с.
17. Соціально відповідальний бізнес. Режим доступа: <http://www.svb.org.ua/>
18. Социальная ответственность бизнеса. Агентство социальной информации Режим доступа: <http://www.soc-otvet.ru/asi/nonfinancialreporting/reportkind>
19. ООО «Интерсерт-Украина» – официальный представитель немецкого органа по сертификации TUV-Thuringen (ТЮФ Тюринген) в Украине. Режим доступа: <http://intercert.com.ua/about-us/companies-politics>
20. United Nations Global Compact. Режим доступа: <http://www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/index.html>
21. Багаторічна традиція творити добро в програмах корпоративної соціальної відповідальності / 27.10.2010 // Режим доступа: <http://www.epravda.com.ua/press/2010/10/27/254042/>

Шутаева Е.А., Побирченко В.В.

Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ БИЗНЕСА И ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЁТНОСТИ В ПРАКТИКЕ УКРАИНСКИХ КОМПАНИЙ

Аннотация

В статье рассмотрены основные международные стандарты социальной отчётности бизнеса, международная практика ведения социальной отчётности компаний, а также выявлены возможности применения международных стандартов социальной отчётности в деятельности украинских компаний.

Ключевые слова: социальная ответственность, социальная отчётность, устойчивое развитие, международный стандарт, сертификация.

Shutaieva O.O., Pobirchenko V.V.
Taurida National V.I. Vernadsky University

INTERNATIONAL STANDARDS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE POSSIBILITY OF USING SOCIAL REPORTING PRACTICES IN UKRAINIAN COMPANIES

Summary

This article describes the main international standards of social accountability of business, international practice of conducting social reporting by companies, and identifies opportunities to implement international standards of social accountability in the activities of Ukrainian companies.

Keywords: social responsibility, social accountability, sustainable development, international standard, certification.

УДК 338

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МЕХАНІЗМУ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Янчук Т.В.

Хмельницький національний університет

Досліджено теоретичні питання формування економічної природи і сутності характеристики інформаційних технологій як об'єкта управління. Розглянуто теоретичні аспекти управління інформаційними ресурсами на підприємстві, узагальнено умови створення механізму управління інформаційними ресурсами. Досліджено системи управління інформаційними ресурсами промислових підприємств.

Ключові слова: інформаційна технологія, ефективність, витрати, підприємство, програмне забезпечення.

Постановка проблеми. З розвитком сучасних інформаційних технологій зростає прозорість світу, швидкість і обсяги передачі інформації між елементами світової системи, з'являється ще один інтегруючий світової фактор.

Ефективне управління як складне комплексне завдання потребує оптимальної взаємодії різного роду ресурсів. Ураховуючи сучасні тенденції розвитку економіки, інформаційні ресурси відіграють ключову роль в діяльності будь-якого суб'єкта ринкової економіки, забезпечуючи автоматизацію бізнес-процесів підприємства та більш чітке і гнучке управління. У свою чергу впровадження інформаційних технологій у процес управління підприємством здатне забезпечити його конкурентоспроможність, а отже здатність зайняти найбільш вигідну позицію на сучасних промислових підприємствах, що постійно змінюється та формується під впливом різноманітних факторів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. З початком трансформаційних процесів в економіці, пов'язаних з комп'ютеризацією та інтернетизацією суспільства, інформаційні системи стають все більш доступними та характеризуються великим вибором програмних продуктів різної спрямованості, що підтверджується багатьма українськими дослідниками теорії та практики використання інформаційного забезпечення в управлінській діяльності. Проблеми формування і використання інформаційних технологій в управлінні підприємством розглянуто в працях як вітчизняних, так і зарубіжних економістів, зокрема Ф. Ф. Бутинця, Р. Ван дер Віла, Д. Камера, О.О. Козлова, Т. Коннолі, П. Лазарсфельда, Н. В. Макарової, В. С. Рожнова, М. І. Семенова, В. С. Трубіліна, І. І. Каракоза, А. Н. Кашаєва, Т. М. Ковальчук, М. С. Пушкаря, О. Х. Румак, П. Т. Саблука,

В. К. Савчука, В. В. Сопка, М. Г. Чумаченка, Лисак В. М., Чистов Д. В., Шуремов Е. Л. та інших учених. Водночас багато питань залишаються нерозкритими і потребують поглибленої розробки теоретичних і методологічних аспектів щодо функціонування механізму використання інформаційних технологій на промислових підприємствах.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Зрозуміло, що формування інноваційної структури управління підприємством неможливе без використання сучасних інформаційних комп'ютерних систем. Моделі управління, що формуються, слід поміщати в оболонку єдиного інформаційного простору, яке прискорює отримання інформації про процеси, що відбуваються на підприємстві; структурує обмін даними між суміжними підрозділами; підвищує ефективність планування і використання виробництва і ресурсами організації.

Мета статті. Головною метою цієї статті є характеристика механізму використання інформаційних технологій на промислових підприємствах спрямованого на підвищення ефективності прийняття та реалізації управлінських рішень.

Виклад основного матеріалу. Питання використання комп'ютерних технологій в управлінні ефективністю праці розкриваються в роботах Армстронга М., який виділяє прикладні програми управління показниками праці з існуючих комп'ютеризованих інформаційних систем управління людськими ресурсами [1, с. 791-803]. Функціонування механізму використання інформаційних технологій на промислових підприємствах полягає в процесі, в комплексі заходів спрямованих на використання інформаційних технологій для досягненні певної мети. На сьогодні, здатність мобілізувати і максимально використовувати досягнення інформаційних тех-