

УДК 681.237

**УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ, СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА И
СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

А.К. Севастьянов

Институт кибернетики НАН Украины

e-mail: aks@i.com.ua

Определение. Устойчивое развитие (более точный перевод с английского «sustainable development» - сбалансированное развитие) – это такое развитие, которое удовлетворяет потребности настоящего времени, но не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности. В настоящее время актуальной проблемой является определение стратегии развития человечества в целом. Наблюдается тенденция «стабильного ухудшения общей ситуации в мире», которую можно квалифицировать как «глобальный кризис» [1].

Концепция и тройная цель устойчивого развития. Доклад Римского клуба «Пределы роста» в 1972 году показал, что человечество столкнулось с обостряющимися противоречиями между своими растущими потребностями и неспособностью биосферы обеспечить их, не разрушаясь. В результате социально-экономическое развитие приняло характер ускоренного движения к глобальной экологической катастрофе, при этом ставится под угрозу не только удовлетворение жизненно важных потребностей и интересов будущих поколений, но и сама возможность их существования. В Институте всемирных наблюдений (г. Вашингтон) была разработана Концепция устойчивого развития. В 1997 году Дж. Элкингтон (John Elkington) сформулировал тройную цель устойчивого развития для бизнеса: 1) Люди (People); 2) Планета (Planet); 3) Прибыль (Profit). Причем в строгой последовательности с указанным выше приоритетом. Люди (People) - социальная составляющая устойчивости развития ориентирована на человека и направлена на сохранение стабильности социальных и культурных систем, в том числе, на сокращение числа разрушительных конфликтов между людьми. Планета (Planet) - с экологической точки зрения, устойчивое развитие должно обеспечивать целостность биологических и физических природных систем. Особое значение имеет жизнеспособность экосистем, от которых зависит глобальная стабильность всей биосферы. Основное внимание уделяется сохранению способностей к самовосстановлению и динамической адаптации таких систем к изменениям. Деграция природных ресурсов, загрязнение окружающей среды и утрата биологического разнообразия сокращают способность экологических систем к самовосстановлению. Прибыль (Profit) - экономический подход к концепции устойчивости развития основан на теории максимального потока совокупного дохода, который может быть произведен при условии, по крайней мере, сохранения совокупного капитала, с помощью которого и производится этот доход [1].

Требования к системам менеджмента. Глобальное соглашение между ООН и бизнесом требует решение задачи по разработке, внедрению и поддержанию системы менеджмента современными компаниями, ориентированными на реализацию концепции устойчивого развития и обеспечивающими соблюдение баланса интересов бизнеса, людей, общества и, самое главное, будущих поколений. По существу, будущие поколения становятся важнейшей заинтересованной стороной компании наряду с потребителями, персоналом, партнерами и т.д. Естественно, бизнесу необходимы соответствующие инструменты для решения такой задачи. Такими инструментами являются международные стандарты систем менеджмента качества, экологии, безопасности и здоровья людей на производстве, социальной ответственности и другие [1-4], устанавливающие требования как внутри бизнеса (экономический аспект), так и

воздействия бизнеса на окружающую среду (экологический аспект) и на людей (социальный аспект).

Реализация концепции устойчивого развития на предприятиях. Содействовать решению проблем на организационном уровне, призваны международные стандарты по системам менеджмента [1-4], которые охватывают многие сферы человеческой деятельности. На основании анализа концепции устойчивого развития и действующих международных стандартов систем менеджмента предприятиям предлагается рассматривать концепцию устойчивого развития как объединение трех основных составляющих своей деятельности: 1) социальной (индекс качества и безопасности жизни, 9 индикаторов), 2) экологической (индекс экологической устойчивости (Environmental Sustainability Index – ESI), 21 индикатор, 76 наборов данных), 3) экономической (индекс конкурентоспособности, 3 индикатора, 47 наборов данных, индекс экономической свободы, 10 индикаторов, 50 наборов данных). Практическая реализация концепции устойчивого развития проводится через построение, внедрение и поддержание функционирования интегрированной системы менеджмента [2,3], разработанной на основе международных стандартов систем менеджмента: безопасностью и здоровьем работников (OHSAS 18001:2007) [4], охраной окружающей среды (ISO 14001:2004), качеством (ISO 9001:2008 или соответствующих отраслевых стандартов менеджмента качеством), социальной ответственностью (SA 8000). Модель интегрированной системы менеджмента в соответствии с PAS 99:2006 «Specification of common management system requirements as a framework for integration» (Спецификация общих требований к системе менеджмента как основа для интеграции) [4] приведена на рис.1., где особые требования обозначены как: **Е** - окружающая среда; **О** - профессиональная безопасность и охрана труда; **Q** - качество; **ОМ** - другие системы менеджмента.

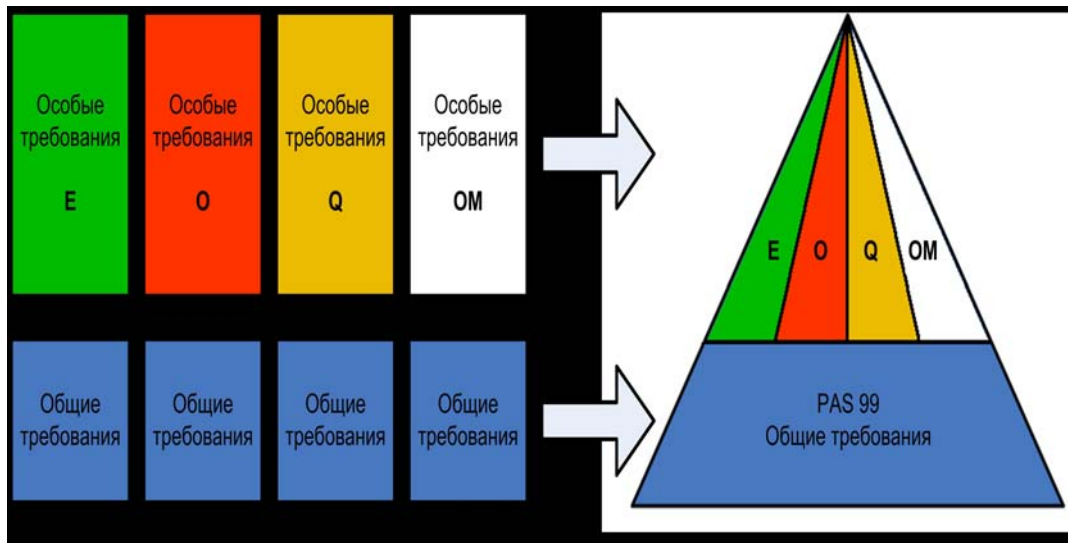


Рис. 1. Модель интегрированной системы менеджмента в соответствии с PAS 99

Особое значение приобретает стандарт ISO 9004:2009 как основа устойчивого успеха организаций. Основу стандартов устойчивого развития составляют стандарты на системы менеджмента качеством (ISO 9001:2008). Особое место занимают поддерживающие стандарты: ISO 19011 (аудит), ISO 10001 (кодекс поведения), ISO 10002 (жалобы), ISO 10003 (споры), ISO 10004 (удовлетворенность), ISO 10005 (планирование), ISO 10006 (проектирование), ISO 10007 (конфигурации), ISO 10012 (измерения), ISO 10013 (документирование), ISO 10014 (эффективность), ISO 10015 (обучение), ISO 10017

(статистика), ISO 10018 (компетентність), ISO 10019 (выбор консультантов). Для ряда приложений полезными могут быть следующие национальные стандарты по устойчивому развитию: JIS/TR Q 0005; JIS/TR Q 0006; BS 8900:2006; BS 8901:2007; CAN/CSA-Z809-02; CSA PLUS 1133:2003; CSA PLUS 1134:2003; CSA PLUS 1136:2005.

Система сбалансированных показателей. В последние годы выделилось перспективное направление – сбалансированная система показателей (BSC, Balanced Scorecard) [5,6], которая стала одной из самых передовых методологий, направленных на оценку деятельности предприятия и достижение стабильно высоких и устойчивых результатов. BSC – это система стратегического управления компанией на основе измерения и оценки ее эффективности по набору оптимально подобранных показателей, отражающих все аспекты деятельности организации: финансовые, производственные, маркетинговые, инновационные, инвестиционные, управленческие и т. д. BSC – это инструмент стратегического менеджмента, который позволяет связать операционную деятельность компании с ее стратегией. BSC отражает то равновесие, которое сохраняется между краткосрочными и долгосрочными целями, финансовыми и нефинансовыми показателями, основными и вспомогательными параметрами, а так же внешними и внутренними факторами деятельности.

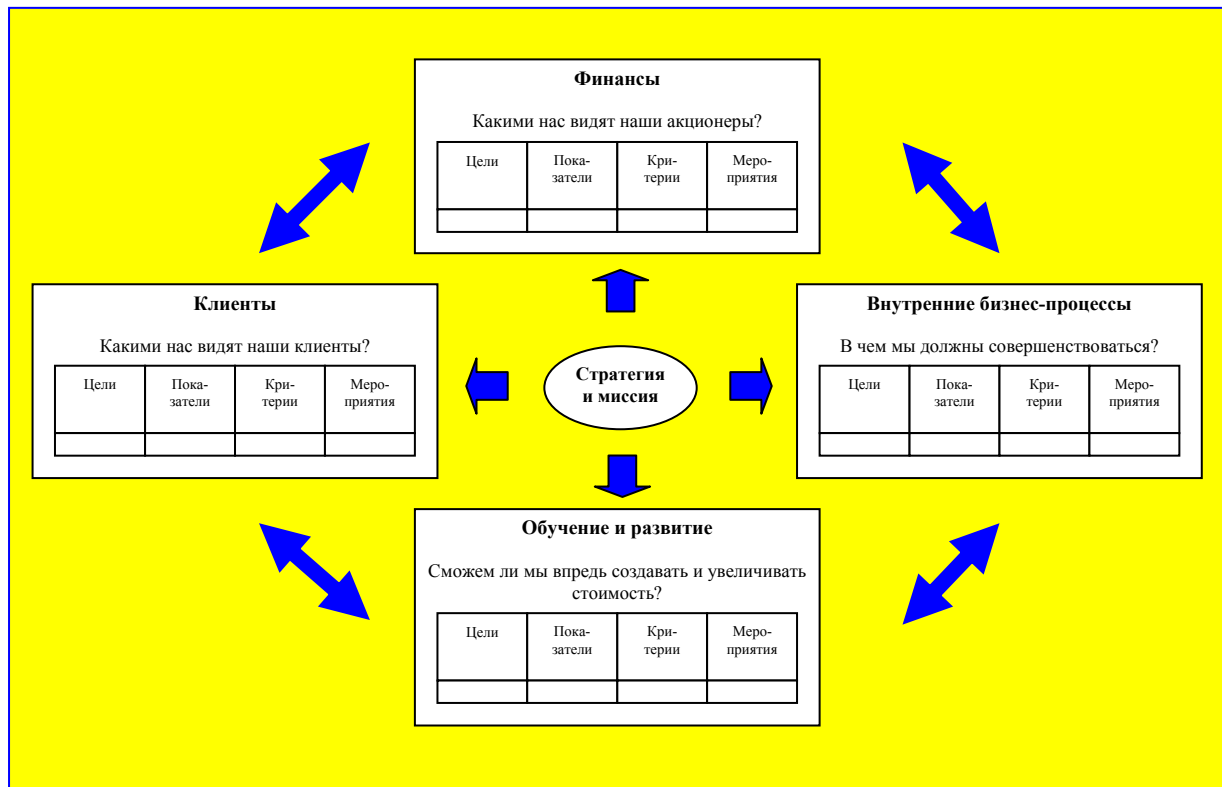


Рис. 2. Классическая BSC-модель Нортон–Каплана

Своими истоками история создания BSC уходит в 1990 год, когда в США Институт Нолана Нортон (Nolan Norton Institute) предложил провести исследования в области разработки показателей деятельности организации будущего, так как существующие подходы к оценке деятельности организации неизбежно устаревали. Проект возглавил Дейвид Нортон, директор Института Нолана Нортон, а научным консультантом стал Роберт Каплан [5]. В течение первого года работы над проектом участники проекта и представители компаний различных отраслей (финансовых,

производственных, сервисных, тяжелой индустрии и высоких технологий) совместно обсуждали содержание новой модели оценки деятельности предприятия. Работая над проектом, исследователи изучали, дополняли, совершенствовали различные перспективные системы оценки деятельности предприятий. Наряду с совершенствованием традиционных показателей, например, показателей деловой активности, создавались абсолютно новые – показатели своевременной доставки товара или услуги клиенту, качества продукции и временных циклов производственных процессов, показатели эффективности разработки новых продуктов, показатели совершенствования, работы в команде, эффективности лидерства и т.д. В процессе исследования выдвигались разнообразные идеи, предложения, касающиеся содержания показателей системы. Например, рассматривалась возможность включения показателей создания стоимости для акционеров, производительности и качества, однако в процессе апробирования исследователи пришли к выводу, что самой оптимальной является многофункциональная система оценки деятельности организации, которая в итоге получила название «Сбалансированная система показателей» и включила в себя четыре главные составляющие: финансовую, клиентскую, внутреннюю и составляющую обучения и развития.

Выводы. На основе рассмотрения концепции устойчивого развития (или роста, или успеха, или конкурентоспособности) компаний, обоснована её взаимосвязь с системами менеджмента. Сбалансированная система показателей (BSC) дает возможность руководителям связать стратегию компании с набором показателей, индивидуально разработанных для различных уровней управления и связанных между собой. Основное назначение BSC заключается в усилении стратегии бизнеса, ее формализации, проведении и донесении до каждого сотрудника компании, обеспечении мониторинга и обратной связи с целью отслеживания и генерации организационных инициатив внутри структурных подразделений.

Литература

1. Севастьянов А.К., Устойчивое развитие и международные стандарты. – Секция
- 2: Економіка сталого розвитку (Sustainable Economy) раціональне використання ресурсів, забезпечення сталого розвитку регіонів, економічний вимір сталого розвитку. - IX Міжнародна науково-практична конференція «НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ РОЗВИТОК: економіка, технології, управління». – Київ. - НТУУ «КПІ». - 21-24 квітня 2010 р. – С.91.
2. Севастьянов А.К., Информационная поддержка для принятия решений в современных системах менеджмента. – Четвертая дистанционная научно-практическая конференция с международным участием «Системы поддержки принятия решений. Теория и практика. СППР 2008». – Киев: Академия технологических наук Украины, Институт проблем математических машин и систем НАН Украины. – 2008. – С.178-183.
3. Севастьянов А.К., Системы менеджмента, бизнес-процессы и моделирование. – Третья дистанционная научно-практическая конференция с международным участием «Системы поддержки принятия решений. Теория и практика. СППР 2007». – Киев: Академия технологических наук Украины, Институт проблем математических машин и систем НАН Украины. – 2007. – С.153-156.
4. Smith D., OHSAS 18001 provides MS approach for occupational health and safety. – ISO Management Systems – July-August 2008. – P.32-35.
5. Каплан Р.С., Нортон Д.Н., Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – Пер. с англ. М. Павлова. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. – 304 с.
6. Рамперсанд Х., Универсальная система показателей: Как достигать результатов, сохраняя целостность. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 352 с.