

УДК 005.35.:316.774

*Х.Р. Гальчак, П.З. Козак**Національний університет «Львівська політехніка»***ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНО
ВІДПОВІДАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ**

Окреслюються підходи до визначення інформаційного забезпечення соціально відповідального управління підприємством. Систематизовано джерела інформації, наведено алгоритм руху інформаційних потоків у процесі соціально орієнтованого управління.

Управління підприємством, соціальна відповідальність, інформаційне забезпечення, принципи, джерела

В умовах глобалізації сучасного ринку на шляху розбудови соціально орієнтованої економіки все інтенсивніше зростає роль соціальних чинників у діяльності вітчизняних підприємств. Набуває популярності нова парадигма підприємництва – соціально відповідальне управління (СВУ), основними пріоритетами якого стають людські потреби, цінності, соціально відповідальні функції. На сучасному етапі розвитку соціально орієнтованого управління підприємством змістовне значення має система методів, спрямованих на його вдосконалення та ефективну діяльність. Водночас управління перебуває в тісному контакті з інформацією та перебігом інформаційних процесів.

Кожен процес управління починається зі збирання й оброблення інформації та закінчується узагальненням інформації, яка є вихідною для нового етапу в управлінні. Побудова перспективних цілей і завдань, вибір і прийняття управлінських рішень й організування їх виконання, регулювання та контроль, підсумовування і продукування нової інформації залежать від якості та кількості здобутої інформації. Проте отримання неякісної інформації, відсутність налагодженої комунікації передавання інформації в управлінському процесі знижують ефективність соціально відповідального управління підприємством. Отже, раціонально побудована система інформаційних потоків на підприємстві забезпечить адекватне реагування і своєчасне використання потрібних методів й інструментів в умовах соціально-економічної невизначеності й нестабільності.

Серед сучасних наукових досліджень проблема інформаційного забезпечення СВУ ще мало досліджена, оскільки існуючі підходи здебільшого зосереджені на інформаційному забезпеченні управління підприємством в цілому. За твердженням О. Коваленка [5], впровадження інформаційної системи в управління підприємством являє собою процес стратегічних змін на підприємстві, що базується на системному підході. Водночас автор підкреслює, що для ефективного впровадження інформаційних технологій необхідні чітке визначення цілей підприємства, бізнес-процесів та прогнозування планів на майбутнє.

Деякі автори [2, 4] розглядають інформаційне забезпечення управління підприємством як комплекс дій, що охоплюють пошук, організацію, обробку, збереження та накопичення даних, а також їх поширення в межах компетенції зацікавлених осіб. Іншу точку зору мають С.В. Мінухін і С.В. Федоренко [6, 7]: вони пропонують використовувати процесний підхід при розробленні інформаційного забезпечення управління підприємством, оскільки інформаційні потоки обґрунтовуються на підставі процесів, які здійснюються підприємством.

Таким чином, процес інформаційного забезпечення соціально відповідального управління підприємством можна розглядати в декількох варіантах, які доповнюють один одного. Наприклад, Т. Безбородова та В. Іванова, [1, 3] розглядають інформаційне забезпечення як процес створення й постачання інформації, доступу до неї, як інформаційне джерело, що впливає на прийняття управлінських рішень. Науковець М.Г. Чумаченко [8] інформаційне забезпечення трактує як процес забезпечення інформацією та сукупність документів різних форм, за якими розкривається сутність кожного процесу діяльності.

Отже, на основі проведеного аналізу наукових джерел у сфері інформаційного забезпечення управління підприємством спостерігаємо недостатнє висвітлення та науково-методичне обґрунтування питань інформаційного забезпечення соціально відповідального управління.

Відповідно до окресленої проблематики метою нашої статті є узагальнення основних теоретичних положень і визначення особливостей процесу інформаційного забезпечення соціально відповідального управління підприємством. Складовими зазначеної мети є обґрунтування необхідності систематизації джерел інформації та розроблення алгоритму руху інформаційних потоків у системі соціально відповідального управління підприємством.

Формування та запровадження механізму соціальної відповідальності підприємства неможливе без урахування процесу прийняття управлінських рішень, реалізація якого безпосередньо залежить від інформаційного забезпечення. З огляду на це, соціально відповідальне управління підприємством розглядаємо як безперервний процес оброблення інформації, її подальший аналіз з метою формулювання та прийняття управлінських рішень. У результаті інформація виступає генератором розвитку системи управління підприємством і джерелом невизначеності та ризику.

Інформаційне забезпечення є одним з ключових аспектів запровадження соціально відповідального підходу в менеджмент підприємства. Воно створює основу для прийняття управлінських рішень, забезпечуючи зв'язок між підприємством і зовнішнім середовищем, між окремими структурними одиницями. Отже, на наш погляд, інформаційне забезпечення соціально відповідального управління підприємством – це комплекс заходів, методів і засобів, що забезпечує систему соціально відповідального управління підприємством необхідною інформацією шляхом збору, реєстрації, передачі, зберігання, опрацювання і надання необхідних інформаційних даних для прийняття управлінських рішень [1,2].

Джерела інформаційного забезпечення СВУ можна умовно поділити на зовнішні та внутрішні (рис.1). Інформація внутрішнього порядку забезпечує взаємодію між ланками управлінського процесу, об'єднує їх в єдине ціле, зовнішнього – встановлює комунікації системи соціально відповідального управління на підприємстві з іншими системами, що чинять на неї різного роду вплив.

Уся інформація складає єдину інформаційну базу, функціями якої є:

надання достовірних фактів про соціальний розвиток підприємства, держави для прийняття управлінських рішень;

визначення та систематизація індикаторів стану соціальної політики підприємства;

забезпечення поточного та стратегічного соціально відповідального управління підприємством [4].

З огляду на значущість інформації в соціально відповідальному управлінні підприємством і в управлінні загалом, усі інформаційні джерела можна розділити на первинні і вторинні. Первинна облікова інформація – це неопрацьовані показники про результати соціально орієнтованої діяльності підприємства. У процесі соціально відповідального управління підприємством первинною обліковою інформацією вважають показники про рух активів соціальної інфраструктури підприємства, облікові показники про соціально орієнтовані витрати підприємства і структурних підрозділів згідно з Положенням (стандартом) бухгалтерського обліку 16 «Витрати», розрахунки з кредиторами, особливо у розрізі соціально орієнтованих проектів і програм тощо. Первинна аналітична інформація – це сукупність показників, які підлягають аналізу, одержані в результаті спеціально проведених досліджень з метою розв'язання конкретної проблеми стосовно розвитку підприємства. До них належать результати соціологічних і маркетингових досліджень, аспекти соціально відповідального управління, що свідчать про відповідність стандартам ISO 14001 (розроблення екологічних цілей і завдань підприємства; розроблення програми екологічного менеджменту; розроблення та додержання алгоритму проведення тренінгів для персоналу; розроблення моніторингу основних параметрів тієї діяльності, яка може суттєво впливати на навколишнє середовище та ін.), ISO 14000, 14010, 14011/1, 14012.

Вторинна облікова інформація є підсумком оброблення вихідних показників, основну частину яких становить первинна інформація. Вторинною аналітичною інформацією є результати аналітичних розрахунків, які забезпечують формування управлінських рішень, розроблення заходів щодо поліпшення діяльності та інше. Джерелом такої інформації на підприємстві є соціальна (не фінансова) звітність. У світовій практиці використовується декілька основних форм соціальної звітності підприємств, зокрема звіт у вільній формі, комплексний звіт (метод Triple Bottom-Line, метод Лондонської групи порівняльного аналізу (London Benchmarking Group), метод групи корпоративного громадянства (Corporate Social Citizenship тощо) та стандартизований звіт (AA 1000, SA 8000, GRI і ін.) [3, 6, 8].

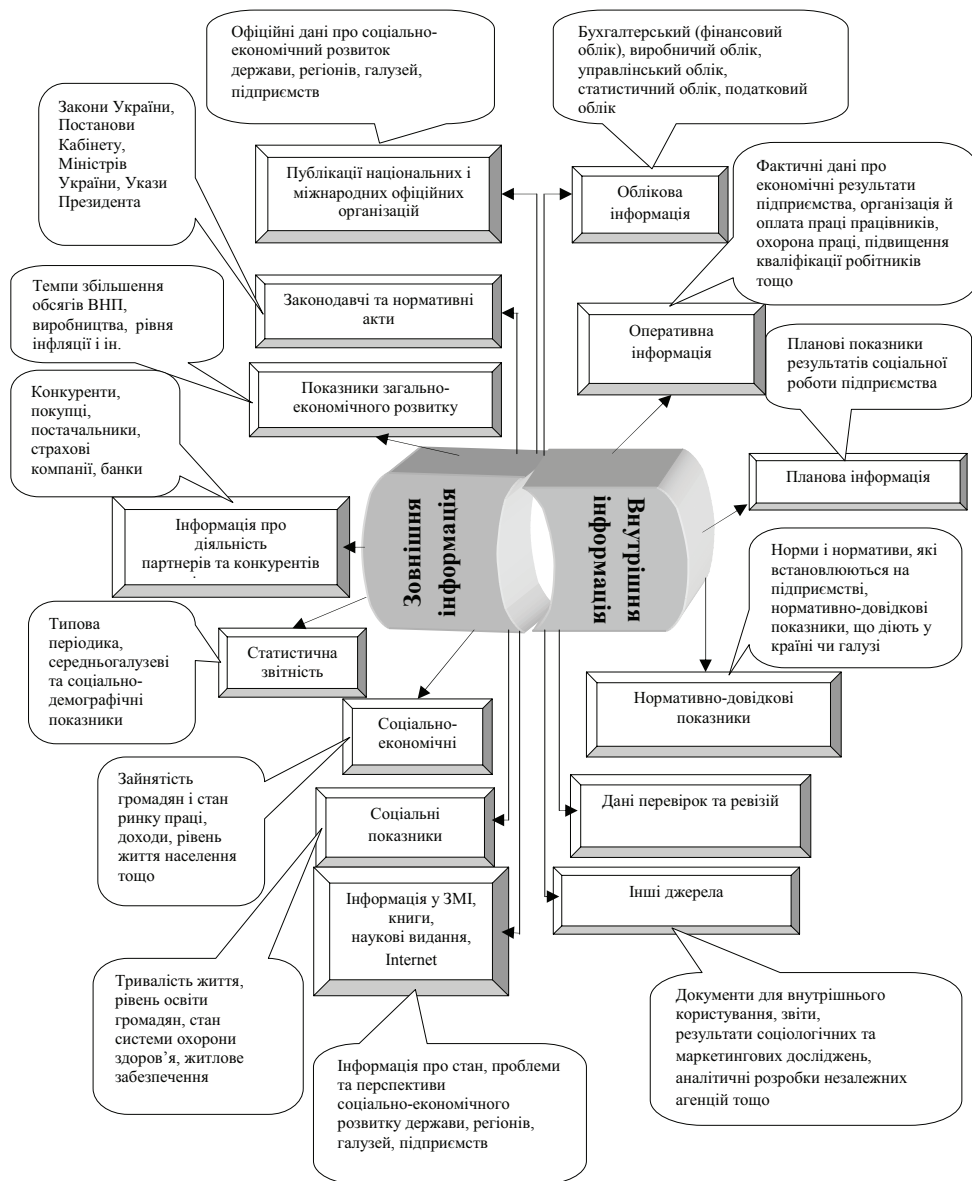


Рис. 1. Інформаційні джерела соціально відповідального управління підприємством

Найпоширенішою є вільна форма звітності, її використовує більшість підприємств, які позиціонують себе соціально орієнтованими. Вона полягає у виготовленні барвистих буклетів про добродійні програми, підтримку підприємством освіти, охорони здоров'я, культури і спорту. Ця форма дуже зручна для підприємства, проте має і недоліки. Вона не може забезпечити достовірність звіту і можливість порівняти його з іншими подібними документами, не може бути належно оцінена і визнана з боку вітчизняних і міжнародних організацій.

Стандартизований звіт є більш важливим документом, визнаним у міжнародному співтоваристві. Такий звіт має найбільше інформаційне насичення у сфері соціальної відповідальності та стійкого розвитку через систематизацію внутрішньої і зовнішньої звітності. Спектр питань цієї звітності може впливати на вартість бізнесу, ухвалення суттєвих для нього рішень зацікавленими сторонами.

Сукупність усіх видів інформації при СВУП утворює рух інформаційних потоків (рис. 2), який являє собою безперервний процес із сукупністю взаємопов'язаних циклів. Початковий цикл настає з моменту виникнення потреби в інформації, а етап прийняття відповідного рішення щодо соціально відповідального управління підприємством є завершальним циклом інформаційного потоку. Такий рух інформації від її надходження до прийняття рішень є безперервним процесом [4, 7].

Слід зазначити, що інформаційна база стосовно СВУП повинна формуватися цілеспрямовано, тому першочергово визначається мета збору інформації (наприклад, підвищення результатів соціальної діяльності), яка доводиться до аналітичного відділу. Аналітично-інформаційний відділ здійснює збір і підготовку необхідної інформації за зовнішнім і внутрішнім критерієм. На цьому етапі відбувається фільтрація інформації, у результаті чого залишається лише та, що безпосередньо впливає на прийняття рішення. Після формування інформаційної бази здійснюється її аналіз і робляться відповідні висновки та пропозиції, які доводяться до керуючої системи. Керуючись отриманою інформацією, управлінський апарат приймає рішення щодо вирішення поставленої мети і подальшого управління підприємством у сфері соціально відповідального розвитку. Отже, для вирішення поставлених завдань на сучасному рівні соціально орієнтованого управління підприємством потрібно не лише володіти своєчасною і достовірною інформацією, а й уміти опрацювати її та робити необхідні висновки й ефективно втілювати в практику. Тому необхідність присутності інформаційної складової в управлінні безумовна, оскільки вона є основою всього управлінського процесу.

Варто зазначити, що саме відокремлення заходів у сфері соціальної відповідальності від основної діяльності підприємства відкидає можливість оцінки їх ефективності з позиції зацікавленості конкретного підприємства. На нашу думку, такий зв'язок повинен забезпечуватись у процесі всіх етапів функціонування підприємства, що дає можливість черпати інформацію з різних джерел та у різному вигляді (статистичних показників, експертних оцінок, аналітичних узагальнень тощо). Лише наявність таких умов дозволяє подолати існуючу невизначеність і ризик отримання недостатньої та недостовірної інформації.

З проведеного дослідження випливає, що інформаційне середовище підприємства підкоряється дії закону інформованості–упорядкованості, який стверджує, що чим більше інформації про внутрішнє і зовнішнє середовище має в своєму розпорядженні організація, тим вона має більшу вірогідність стійкого функціонування (самозбереження).

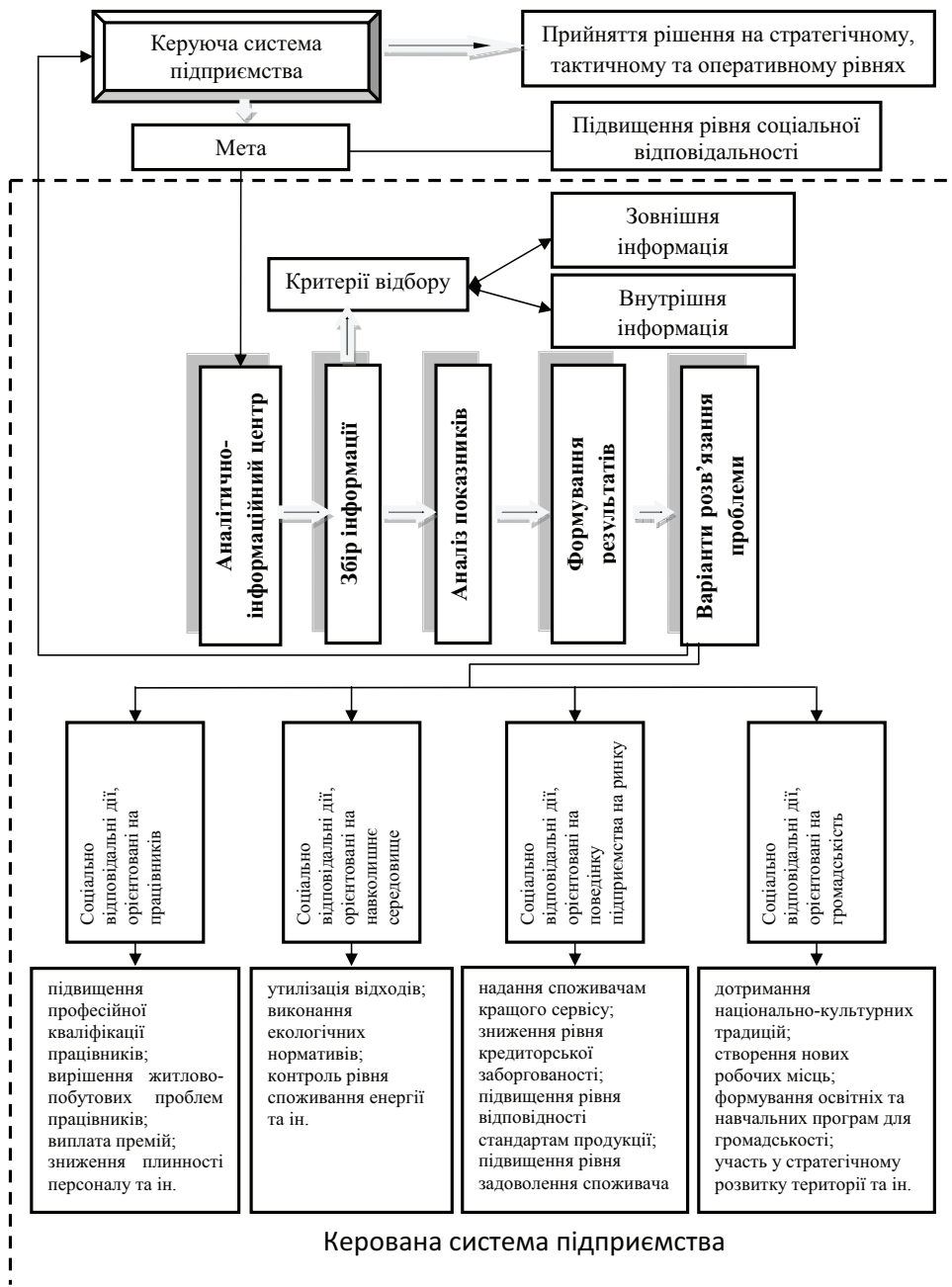


Рис. 2. Алгоритм руху інформаційних потоків в процесі соціально відповідального управління підприємством

Отже, кожен управлінський цикл починається зі збирання й оброблення інформації та закінчується здобуванням інформації, яка є вихідною для нового управлінського циклу.

Дослідження підходів щодо інформаційного забезпечення управління підприємством дозволили сформулювати принципи інформаційного забезпечення управління соціально-економічним розвитком підприємства, систематизувати джерела інформаційного забезпечення та запропонувати алгоритм руху інформаційних потоків, що зумовить створення на підприємстві цілісної системи інформаційного забезпечення, орієнтованої на ефективне управління.

Узагальнюючи результати нашого дослідження, можна констатувати, що налагоджена система руху інформаційних потоків у процесі соціально відповідального управління підприємством забезпечить правильність і чіткість прийняття рішень апаратом управління. Проте з метою підвищення ефективності цього процесу доцільно перейти на застосування інтегрованої передачі інформаційних потоків, що, в свою чергу, забезпечить кожне робоче місце повним комплексом інформаційних послуг при виправданих витратах на їх впровадження та підтримку, що, власне, і стане об'єктом ґрунтовнішого дослідження окресленого питання в майбутньому.

1. Безбородова Т.В. Передумови та етапи формування корпоративних інформаційних систем управління / Т.В. Безбородова // Економіка та держава. – 2007. – № 10. – С.41–44. 2. Денисенко М.П. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством / М.П. Денисенко, І.В. Колос // Економіка та держава. – 2006. – №7. – С.19–24. 3. Іванова В. Щодо формування системи інформаційного забезпечення розвитку економіки України / В. Іванова // Економіст. – 2008. – № 4. – С. 61 – 63. 4. Кирилов О.Д. Інформаційне забезпечення управління прибутком підприємства : зб. наук. пр. IV Міжнар. наук.-практ. конф. «Соціально-економічні реформи у контексті інтеграційного вибору України» / О.Д. Кирилов, О.О. Гречишкіна. – Дніпропетровськ: ПДАБА, 2007. – Т.4. – С.31–36. 5. Коваленко О. Інформаційна система як складова управління підприємством / О. Коваленко // Вісн. КНЕУ. – 2004. – №4. – С.71–77. 6. Минухин С.В. Формирование информационного обеспечения системы управления бизнес-процессами предприятия / С.В. Минухин // Актуальні проблеми економіки. – 2006. – №10 (64). – С. 170–177. 7. Федоренко С.В. Розробка інформаційного забезпечення та інформаційні потоки промислового підприємства / С.В. Федоренко, Д.О. Правоторов // Економіка та держава. – 2006. – №11. – С.33–34. 8. Чумаченко М. Г. Економічний аналіз: навч. посіб. / Чумаченко М. Г. – К.: КНЕУ, 2001. – 540 с.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Рассматриваются подходы к определению информационного обеспечения социально ответственного управления предприятием. Систематизировано источники информации и приведен алгоритм движения информационных потоков в процессе социально ориентированного управления.

INFORMATION SUPPORT FOR SOCIALLY RESPONSIBLE MANAGEMENT

This article defined information support's approaches for socially responsible management. Organized informational sources and described the model of informational channels in the process of socially-oriented management.

Стаття надійшла 26.11.2013