

**Свирина Анна Андреевна**

канд. экон. наук, доцент кафедры экономики и управления

Казанского государственного технического университета им. А.Н. Туполева

anna\_svirina@list.ru

# СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БИЗНЕСА: КАК ИЗМЕРИТЬ?

оценка уровня социальной ответственности  
предпринимательской единицы

## Аннотация

В статье рассматривается обеспечение социальной ответственности предпринимательской единицы как базовая общая функция управления, приводится система показателей рейтинговой оценки качества исполнения данной функции.

**Ключевые слова:** предприятие, социальная ответственность, уровень качества, внешняя среда, конкурентная позиция на рынке

Глобальный экономический кризис наглядно продемонстрировал наличие прямой связи между уровнем социальной ответственности и генерируемым экономическим результатом, поскольку именно предприятия, уровень социальной ответственности которых был выше среднего, оказались более устойчивыми к отрицательным тенденциям внешней среды и достаточно скоро продемонстрировали возвращение на траекторию роста. Это обстоятельство дает возможность признать социальную ответственность одной из ключевых функций аппарата управления предприятием и как следствие порождает необходимость оценки качества ее исполнения.

## Ответственность компании перед сотрудником

Важно отметить некоторые национальные особенности развития социальной

ответственности предпринимательских единиц, также подтверждающие значимость данной функции для обеспечения рационального оперативного и стратегического управления. В последние годы российское государство последовательно сокращает свои обязательства перед населением страны, возложенные на него в соответствии с общественным договором, что приводит к формированию у населения необходимости самостоятельно обеспечивать свои базовые нужды либо тратить большее количество ресурсов (финансовых и временных) на решение соответствующих проблем. Параллельно многие организации предпочитают финансировать собственные ошибки за счет средств сотрудников, формируя систему управления, при которой ответственность за ошибки управленцев прямо или косвенно возлагается на рядовых сотрудников, несмотря на

практически полное отсутствие у них полномочий по принятию решений. Таким образом, формируется система, при которой рядовой сотрудник и менеджер низшего звена чувствуют себя незащищенными, что отрицательно складывается на производительности их труда.

В то же время в компаниях, обеспечивающих хотя бы минимальную ответственность перед своими сотрудниками, наблюдается (конечно, при условии найма на работу адекватных поставленным задачам сотрудников) производительность выше среднего показателя. При этом в настоящее время в российской экономике под социально ответственным предприятием автор предлагает понимать не организацию, вносящую серьезный вклад в развитие местного сообщества, но организацию, выполняющую полностью свои обязательства перед сотрудниками и проявляющую к ним уважение.

### **Социальная ответственность и качество продукции**

В целом в Российской Федерации минимальный необходимый уровень социальной ответственности характеризуется следующими показателями:

- уровень качества выпускаемой продукции (реальное соответствие техническим регламентам и санитарным нормам, а не использование «узких мест» в указанной документации);
- доля коррупционных расходов в общих расходах организации;
- полнота выполнения обязательств, закрепленных в трудовом договоре;
- количество своевременно и корректно обработанных рекламаций.

Таким образом, содержание функции обеспечения социальной ответственности в российских условиях отличается от представленной в исследованиях

иностраннных специалистов. В первую очередь, социально ответственная российская компания будет ориентироваться на производство продукции, работ и услуг, имеющих надлежащий уровень качества, не используя возможности игнорировать требования соответствующих технических регламентов, что в перспективе предполагает повышение доли лояльных покупателей и характеризует таким образом эффективность управления. Граничные значения по данному критерию представлены в табл. 1 (см. ниже).

Таблица 1

### **Оценка качества обеспечения социальной ответственности (по критерию качества)**

Процент брака в выпускаемой продукции, работах и услугах	Характеристика качества обеспечения социальной ответственности
0-0,5%	Очень высокое
0,5–4%	Высокое
4–7%	Выше среднего
7–15%	Среднее
15–25%	Ниже среднего
Более 25%	Недопустимо низкое

### **Социальная ответственность и коррупционные расходы**

Высокая доля коррупционных расходов, как правило, характеризует необходимость устранения документальных нарушений требований законодательных актов и нормативных документов. Однако, учитывая качество указанных документов, значительная часть которых не оставляет возможности соблюдения приведенные в них требования, автор предполагает, что 10% от общих расходов организации на коррупционные нужды является нормальным

«фоновым коррупционным шумом») и не может рассматриваться как снижение социальной ответственности бизнеса (табл. 2 см. ниже).

Таблица 2

**Оценка качества обеспечения социальной ответственности**

(по критерию доли коррупционных расходов)

Доля коррупционных расходов в общих расходах предприятия	Характеристика качества обеспечения социальной ответственности
≤1%	Очень высокое
1–10%	Высокое
10–15%	Выше среднего
15–20%	Среднее
20–40%	Ниже среднего
≥40%	Недопустимо низкое

Необходимо также отметить, что в настоящее время значимость данного критерия распознается многими бизнесменами, считающими, что деятельность, свободная от коррупционных расходов, в целом более эффективна, чем использующая данный метод управления. Так анализ финансовых результатов и динамики развития предприятий в кризисный период показывает, что предпринимательские единицы, не строившие свои стержневые компетенции на формировании коррупционной составляющей, оказались более эффективными, чем те, которые использовали для собственного развития коррупционный рычаг.

**Отношения с персоналом и контрагентами**

Социальную ответственность в контексте отношений с персоналом целесообразно оценивать по соблюдению усло-

вий трудового договора (при условии, что последний не противоречит нормам действующего законодательства, в противном случае качество обеспечения социальной ответственности по данному критерию определяется как недопустимо низкое). Граничные значения представлены в табл. 3 (см. ниже). В данном случае оценку целесообразно проводить как посредством анализа распорядительной документации предприятия, так и путем интервьюирования работников.

Таблица 3

**Оценка качества обеспечения социальной ответственности**

(по уровню полноты исполнения обязательств перед персоналом)

Процент отклонения от условий трудового договора	Характеристика качества обеспечения социальной ответственности
0–0,1%	Очень высокое
0,1–1%	Высокое
2–4%	Выше среднего
4–7%	Среднее
7–10%	Ниже среднего
Более 10%	Недопустимо низкое

Наконец, уровень социальной ответственности перед поставщиками и покупателями оценивается по критерию обработки рекламаций, то есть по уровню исполнения обязательств перед контрагентами. Граничные значения по данному показателю представлены в табл. 4 (см. на с. 35).

При этом под корректностью обработки понимается аргументированность ответов по рекламациям, использование ссылок на нормативные и законодательные акты, что требует работы экспертов в области семантического

Таблица 4

**Оценка качества обеспечения  
социальной ответственности**  
(по критерию обработки рекламаций)

Процент своевременно и корректно обработанных рекламаций	Характеристика качества обеспечения социальной ответственности
≥99,7%	Очень высокое
98–99,7%	Высокое
90–98%	Выше среднего
80–90%	Среднее
60–80%	Ниже среднего
≤60%	Недопустимо низкое

анализа. Кроме того, если предприятие демонстрирует социально ответственное поведение в отношении общества, это должно выразиться в повышении оценки качества исполнения функции обеспечения социальной ответственности бизнеса.

Таким образом, данная группа критериев должна применяться при проведении комплексной оценки качества управления предпринимательской единицей, так как ненадлежащее исполнение функции обеспечения

социальной ответственности в современных условиях создает предпосылки для снижения устойчивости предприятия в случае ухудшения условий внешней среды и ослабления его конкурентной позиции на рынке. В свою очередь, формирование указанных предпосылок ведет к несбалансированному развитию предпринимательской единицы, что также способствует снижению генерируемого ей экономического результата относительно потенциально возможного.

**Литература**

1. Blowfield M., Murrey A. Corporate responsibility. Oxford: Oxford University Press, 2008.
2. Goyder G. The responsible company. Oxford: Blackwell, 1961.
3. Carroll A.B. The pyramid of corporate social responsibility: towards the moral management of organizational shareholders. Business Horizons 34:4.
4. Henriques A. Ten things you always wanted to know about CSR. Ethical corporation magazine, May 26, 2003.

pp

**Svirina A.A.**

*Cand. of Econ. Sci., Associate Professor, Chair of Economics and Management, Kazan State Technical University named after A.N. Tupolev*

**Assessing the Level of Social Responsibility of Business Units**

Abstract

The article considers ensuring social responsibility of business units as the basic general management function and provides a scorecard of rating the performance quality of this function.

**Keywords:** enterprise, social responsibility, quality level, external environment, competitive position in the market