

ISSN 2304-6562

Межвузовский сборник научных трудов

**ЭКОНОМИКА
И СОЦИУМ:
современные модели развития**

Том 8. Выпуск 2(20)

Москва
2018

Редакционный совет

Камчатова Екатерина Юрьевна, д.э.н., Государственный университет управления, главный редактор (Москва)

Экономические науки

Цветков Валерий Анатольевич, член-корреспондент РАН, д.э.н., профессор, ИПР РАН, зам. главного редактора (Москва)

Борщ Людмила Михайловна, д.э.н., профессор, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского (Симферополь)

Высоцкая Наталия Владимировна, д.э.н., профессор, Московский государственный университет управления при Правительстве Москвы (Москва)

Герасимова Светлана Васильевна, д.э.н., профессор, Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского (Симферополь)

Брынцев Александр Николаевич, д.э.н., профессор, главный научный сотрудник отдела инновационной логистики ОАО «ИТКОР» (Москва)

Зиядуллаев Наби Саидкаримович, д.э.н., профессор, член-корреспондент Академии наук Узбекистана

Камилов Магомед-Камиль Баширович, д.э.н., профессор (Республика Дагестан)

Платко Алла Юрьевна, д.э.н., доцент, зам. директора Института гуманитарных и прикладных наук (Московский государственный лингвистический университет)

Сафин Фадбир Магусович, д.э.н., профессор, Казанский государственный университет имени В.И. Ульянова-Ленина (Казань)

Тулупов Александр Сергеевич, д.э.н., доцент, ИПР РАН (Москва)

Екатеринославский Юрий Юджович, д.э.н., профессор (Канада)

Шеметов Валерий Васильевич, д.э.н., профессор (США)

Яхъяев Магомедсаид Алигоджиевич, д.э.н., профессор, Заслуженный экономист Республики Дагестан

Социологические науки

Калмыков С.Б., д.с.н., руководитель научно-исследовательского центра социально-трудовых проблем ООО «ЭЦ СОУТ», зам. главного редактора

Егоров Василий Викторович, д.с.н., профессор, Российская государственная академия интеллектуальной собственности (Москва)

Журавлев Геннадий Терентьевич, д.э.н., д.ф.н. профессор (Москва)

Пузин Сергей Никифорович, Академик РАН, Академик РАМН, д.м.н., профессор, Заслуженный деятель науки РФ (Москва)

Осташкин Валерий Николаевич, доктор исторических наук, профессор, Заслуженный работник культуры РФ

Брега Александр Васильевич, д.полит.н., профессор, Финансовый университет при Правительстве РФ (Москва)

Содержание

Экономические науки

Сенин А. С., Никандрова О. А.

Развитие института корпоративного гражданства в целях стимулирования экономического роста крупных промышленных структур 5

Пантелеева Т. А.

Специфика и закономерности влияния института корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур 14

Невмывако В. П.

Обеспечение экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг 22

Милешина О. Ю., Никандрова О. А.

Рост производительности труда организаций путем развития качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации 33

Дудин М. Н.

Депрессивность региональных рынков труда и дотационность регионов 42

Лясников Н. В., Лясникова Ю. В.

Управление сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур на основе концепции корпоративного гражданства 52

Милешина О. Ю.

Интегрированное планирование как инструмент повышения качества услуг в процессе переподготовки и повышения квалификации кадров 62

Социологические науки

Лясникова Ю. В.

Корпоративная социальная ответственность как основа развития
предпринимательства в условиях социальной рыночной экономики 71

Хоконов А. А., Левина Е. В.

Проблемы социального контроля за управлением в сфере образования 85

Мельникова Н. В.

Лингвокультурологический речевой «портрет» современного
русского языка: ретроспективное обобщение 103

УДК 332.1

А. С. Сенин¹, О. А. Никандрова²**Развитие института корпоративного гражданства
в целях стимулирования экономического роста
крупных промышленных структур****Аннотация**

Цель. На основании современных исследований изучено развитие института корпоративного гражданства в целях стимулирования экономического роста крупных промышленных структур.

Материалы и методы. Методической основой данной статьи являются исследования по развитию института корпоративного гражданства, а также роль корпоративного гражданства в стимулировании экономического роста крупных промышленных структур. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.

Результаты. В настоящей статье определена роль и значение корпоративного гражданства, а также выявлен фактор влияния корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур.

Выводы. Корпоративное гражданство — это не только инициатива компаний. Это взаимодействие между бизнесом, государством, работниками и общественностью. Без взаимной поддержки этот процесс не продвинется дальше маленьких благотворительных инициатив. Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при внедрении концепции корпоративного гражданства для наиболее плодотворного управления сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур.

Ключевые слова: управление, стимулирование, экономический рост, крупные промышленные структуры, транснациональные компании, институт корпоративного гражданства

¹ Сенин Александр Сергеевич, доктор экономических наук, профессор, директор факультета Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) (119571, Москва, проспект Вернадского, 82, строение 1); senin@ranepa.ru

² Никандрова Ольга Александровна, ведущий специалист факультета (Институт менеджмента и маркетинга) Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) (119571, Москва, проспект Вернадского, 82, строение 1); senin@ranepa.ru

Введение

Добропорядочное корпоративное гражданство или корпоративная социальная ответственность — это термины, которые используются для того, чтобы охарактеризовать меры, которые добровольно принимают компания для того, чтобы вся ее деятельность шла на благо окружающей среды, ее служащих и обществу, в котором она функционирует.

В России все чаще корпоративное гражданство рассматривают как атрибут современного развитого бизнеса, с одной стороны, и как достигшую своего предела развития форму менеджмента с элементами внешнего диалога и взаимодействия с обществом, с другой. Корпоративные руководители понимают, что экономические стимулы связаны с обоснованным корпоративным гражданством [1, 6].

В рамках исследуемой темы в статье были проанализированы разнообразные работы по изучению управления сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных предприятий на основе концепции корпоративного гражданства изданных в зарубежных изданиях [6–9] и исследуемых отечественными учеными, среди наиболее ярких представителей по рассмотрению данного вопроса можно назвать С.П. Перегудова [2], И.С. Семененко [2], А.В. Кузнецова [1], А.А. Шлихтера [4]. Однако в работах указанных авторов и других многочисленных работ по исследуемой тематике недостаточно раскрыты вопросы оценки влияния института корпоративного гражданства на конкурентоспособность крупных промышленных структур. Таким образом, актуальность исследуемого вопроса, недостаточная теоретическая и методическая база, предопределили выбор темы работы, ее цель, задачи, объект, предмет и структуру.

Результаты исследования

Для развития социального гражданства в компании нужно выбрать социальные вопросы, которые компания способна решить. Естественно, с учетом точек пересечения и взаимного интереса. Нужно выбрать пару проблем, решение которых будут иметь наиболее ощутимый эффект для компании и общества, и сосредоточиться на них.

Так, к примеру, нашумевшая уборка снега в Нью-Йорке и Бостоне, оплаченная компанией Pornhub, является заурядной рекламой, а никак не примером, показывающим, что такое корпоративное гражданство, поскольку никакой связи между компанией и снежной бурей нет.

Или примеры из жизни отечественного ритейла. Уборка силами сотрудников мусора в парке — пиар, а вот программы по трудоустройству людей с ограниченными возможностями или утилизации полиэтиленовых пакетов — корпоративное гражданство или по-другому — корпоративная социальная ответственность.

Однако, несмотря на существование четкого описания, что такое корпоративное гражданство, разночтения остаются. Ведь кроме компаний, которые вполне ясно отдают себе отчет, что цель их существования — зарабатывать деньги, есть еще политики, активисты и журналисты. Каждый — со своим представлением о социальных последствиях работы той или иной компании и о том, как это можно исправить или искупить. Однако, как только бизнес начинает противопоставляться обществу, корпоративное гражданство лишается самой своей сути, главная задача которой — поиск общих интересов, возможностей для сотрудничества и отказ от игры с «нулевой суммой». В то же время при противостоянии корпоративное гражданство вырождается в благотворительность, попытки откупиться и попиариться.

Это, с одной стороны. С другой же самому появлению этого термина мы обязаны как раз активистам, журналистам и политикам, которые сумели доказать, что обществу не все равно, в каких условиях работают рабочие, нанятые западной компанией в Бангладеш. Что обществу безразлична судьба тех, кто регулярно питается в фастфуде или пристрастился к сахаросодержащим напиткам. Что общество волнуют разливы нефти в Мексиканском заливе и Северном море и т.д. [1].

Столкнувшись с наступлением активизма, компании поняли, что лучше взять инициативу в свои руки, но далеко не всем удалось пойти дальше медиакампаний и глянцевого отчетов о «добрых делах». В таких отчетах проводится не описание стратегии компании по решению общих для бизнеса и общества проблем, а скорее сборник не связанных друг с другом историй о том, что компания сделала хорошего. При этом ударение делается не на результатах, а на часах работы или потраченных суммах, кроме того, практически всегда упускается статистика по компании в целом. К примеру, компания вполне могла сократить вредные выбросы на одном своем предприятии за счет их увеличения на другом. Кроме того, в этих отчетах, написанных в лучших традициях предвыборных буклетов, практически никогда нельзя найти конкретные проверяемые цели, которые компания перед собой ставит [3, с. 82].

Когда компания работает в одной стране, ее руководителям и сотрудникам намного легче понимать, какую реакцию у общества вызовут те или иные последствия их деятельности, соблюдать неписанные правила и хранить моральные ценности. Наиболее яркие примеры можно найти у американских компаний, которые зависят от рынка в Китае или очень хотят на него попасть. Так, например — это компания Facebook, руководитель которой вовремя и после избирательной кампании в США не раз говорил о необходимости построения информированного общества и важности сильных СМИ. Примерно в это же время NewYorkTimes раскопала информацию, что Facebook разрабатывает программное обеспечение, которое позволит компании соблюдать требования китайской цензуры и вернуться на рынок (сейчас Facebook в Китае заблокирован).

По мере развития общества изменяется и отношение к социальным последствиям того или иного бизнеса. Из-за чего компании, не сумевшие вовремя подстроиться под новые общественные ожидания, терпят убытки или падение прибыли. Примеры тому — отношение к табачной индустрии, которая довольно долго могла морочить голову публике и оспаривать негативный эффект от своей деятельности, и судьба производителей асбеста и хлорфторуглеродов, некоторые из которых после безуспешной борьбы с общественным мнением столкнулись с запретом своей продукции и обанкротились. Подобная судьба может ожидать и производителей автомобилей, которые не сумеют вовремя подстроиться под новые требования, диктуемые более социально ответственными конкурентами. Да и тот же Facebook, изо всех сил пытающийся выглядеть привлекательно для молодого поколения, получив вместе с доступом на китайский рынок славу цензора в довесок к имиджу сайта для общения родителей, может проиграть более социально ответственным конкурентам [2].

Итак, можно констатировать, что бизнес и общество зависят друг от друга. С одной стороны, это очевидный факт, с другой — о нем часто забывают. Забывают об этом и представители крупного бизнеса, не понимающие, что успешным корпорациям нужно здоровое общество. Ведь от уровня доходов людей зависит их покупательная способность, от уровня образования, здравоохранения и равноправия — легкость поиска квалифицированных сотрудников и эффективность их труда. Огромное значение для бизнеса имеет и качество правительственных решений, ситуация с защитой имущественных прав и верховенством права.

И по мере развития общества бизнес и активисты будут находить все новые способы взаимовыгодного сотрудничества, когда противостояние приносит пользу и не превращается в войну всех против всех. История развитых стран показывает, что сегодня бизнес намного активнее идет на сотрудничество с обществом, чем в 90-х годах. Вот и некоторые компании берут инициативу в свои руки, делая так, что их корпоративное гражданство превращается в источник конкурентного преимущества, снижая тем самым вероятность того, что в один прекрасный день их бизнес-модель будет законодательно ограничена [3, с. 58].

Отечественные компании наследуют идеи корпоративного гражданства, вкладывая деньги в экологию, улучшение условий труда и культурные инициативы. На Западе свои КСО-проекты имеет каждая крупная компания. Супермаркеты, например, отдают поврежденные продукты бездомным и малоимущим. В некоторых кафе по утрам бесплатно кормят тех, кто не может себе позволить завтрак. А помощь окружающей среде и вовсе стала трендом. К примеру, технологическая компания Dell использует упаковку из пластика, собранного в качестве мусора на берегу океана. Также сами компьютеры Dell на 25% производятся из вторсырья – пластика и карбона. И это не говоря уже о пакетах и бутылках, которые разлагаются, а не лежат столетиями, об экономном расходовании воды и этичном отношении к животным.

То есть корпоративное гражданство было занесено к нам компаниями с западным капиталом и поначалу отечественные предприниматели считали это пустой тратой денег. Если можно оставить себе больше прибыли, то зачем вкладываться в корпоративное гражданство? Тем более что потребители у нас мало обращают внимания на этичность бизнеса. На Западе многие клиенты предпочтут экологичный, пусть и более дорогой пакет. С удовольствием купят что-то у тех, кто засветился в социальной активности. И даже откажутся от услуг компаний, которые нарушают трудовые права или портят экологию. Отечественный потребитель — бедный. Он возьмет самый дешевый продукт. Выберет самую доступную услугу. Но появилось более молодое и обеспеченное поколение в больших городах, которое делает другой, сознательный выбор [3, с. 61].

Выводы

Корпоративное гражданство имеет в своем движении и безусловного лидера. Таким образом, наибольшую активность в социальной деятель-

ности показывают ИТ-компании. Высокие прибыли и участие западных партнеров помогают им вкладываться в корпоративное гражданство.

Например, «Microsoft» занимается безопасностью детей в интернете, а также финансирует образовательные инициативы и сотрудничает с неприбыльными организациями. Школьникам 5–11 классов читают лекции о том, как вести себя в интернет-пространстве. Для людей из регионов, слабо охваченных интернетизацией, создан проект «Библиомост». В сотрудничестве с Microsoft библиотеки предоставляют 3,2 млн. людей бесплатный доступ в Сеть, а значит — возможность получать информацию и учиться. Кроме того, компания дает библиотекам программное обеспечение на сумму около \$9 млн.

Подытоживая изложенный материал, можно сделать следующие выводы и обобщения. В целом за последние десятилетия у нас появилось немало проектов по корпоративному гражданству. Все больше компаний прописывают корпоративную ответственность в своих бюджетах и поддерживают инициативы сотрудников.

Несмотря на это, до западных масштабов корпоративного гражданства нам пока далеко. В чем же состоит причина отставания? Прежде всего корпоративное гражданство — прерогатива крупного бизнеса. Маленькие компании не могут тратить столько денег. Во-вторых, после откровенного разворовывания ресурсов страны — у людей пока нет доверия к бизнесу. Эта тенденция постепенно меняется: появляются новые бизнес-проекты, подрастает молодое поколение. В-третьих, многие вещи, которые предприниматели считают своей социальной ответственностью, для нашего человека привычны. Например, детский сад для детей сотрудников на Западе — огромный плюс. Здесь же люди привыкли, что при госкомпаниях и так должны быть детсады. В Америке предприятие оплачивает медицинскую страховку, у нас же медицина условно бесплатная. Точно так же население привыкло к тому, что возле дома должны быть школы и парки, — они не считают это дополнительным благом.

Еще одна проблема в том, что многие предприниматели очень странно понимают корпоративное гражданство. К примеру, всерьез считают, что белая зарплата и уплата всех налогов — это и есть «корпоративное гражданство» [2, с. 121].

Мешает также почти полное равнодушие государства. Оно не стремится снизить налоги для тех, кто проявил себя в благотворительности и социальной деятельности. Местные власти зачастую игнорируют такие проекты. В некоторых странах корпоративное гражданство

получает не только поддержку, но и контроль со стороны власти, превращаясь в обязательную деятельность.

Список литературы

1. *Кузнецов А.В.* Транснациональные корпорации в мире [Электронный ресурс] // Мировое и национальное хозяйство. 2014. № 2(29).
2. *Перегудов С.П., Семенов И.С.* Корпоративное гражданство как новая форма отношений бизнеса, общества и власти. М.: ИМЭМО РАН, 2008. 194 с.
3. *Стрежнева М.В., Прохоренко И.Л.* Управление экономикой в Европейском союзе: институциональные и политические аспекты. М.: ИМЭМО РАН, 2013. 155 с.
4. *Шлихтер А.А.* Идеиные основы и практики социально-ориентированной деятельности корпораций и благотворительных фондов на Западе и в России // Общество и экономика. 2017. № 12. С. 76–90.
5. *Цветков В.А.* Пять проблем экономической безопасности и экономического роста в современной России // Вестник Финансового университета. 2016. № 2. С. 6–15.
6. *Ho F.N., Wang H. M.D., Vitell S.J.* A global analysis of corporate social performance: The effects of cultural and geographic environments // Journal of business ethics. 2012. Vol. 107. №. 4. P. 423–433.
7. *Jamali D., Karam C.* Corporate social responsibility in developing countries as an emerging field of study // International Journal of Management Reviews. 2018. Vol. 20. № 1. P. 32–61.
8. *Lim A., Tsutsui K.* Globalization and commitment in corporate social responsibility: Cross-national analyses of institutional and political-economy effects // American Sociological Review. 2012. Vol. 77. № 1. P. 69–98.
9. *Perlmutter H.V.* The tortuous evolution of the multinational corporation // International Business. Routledge, 2017. P. 117–126.

Для цитирования

Сенин А. С., Никандрова О. А. Развитие института корпоративного гражданства в целях стимулирования экономического роста крупных промышленных структур // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 5–13

A. S. Senin¹, O. A. Nikandrova²

Development of the Institute of corporate citizenship in order to stimulate economic growth of large industrial structures

Annotation

Purpose: *based on current research, the development of the institution of corporate citizenship has been studied in order to stimulate the economic growth of large industrial structures.*

Materials and methods: *the methodological basis of this article is research on the development of the institution of corporate citizenship, as well as the role of corporate citizenship in stimulating the economic growth of large industrial structures. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison.*

Results: *this article defines the role and importance of corporate citizenship, and also identifies the factor of influence of corporate citizenship on the economic growth of large industrial structures.*

Conclusions: *corporate citizenship is not only an initiative of companies. This is the interaction between business, government, employees and the public. Without mutual support, this process will not advance beyond small charitable initiatives. The findings and research results can be used in the implementation of the concept of corporate citizenship for the most fruitful management of balanced economic growth of large industrial structures.*

Keywords: *management, stimulation, economic growth, large industrial structures, transnational companies, Institute of corporate citizenship*

References

1. Kuznetsov A.V. Transnational corporations in the world [Electronic resource]. *World and National Economy*. 2014; 2(29).
2. Peregudov S.P., Semenenko I.S. Corporate citizenship as a new form of business, society and government relations. Moscow, IMEMO RAN, 2008.

¹ **Alexandr S. Senin**, Doctor of Economics, prof., Director of the Faculty (Institute of Management and Marketing), Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Prospekt Vernadskogo, Moscow, 119571, Russian Federation); senin@ranepa.ru

² **Olga A. Nikandrova**, Leading Economist of the Faculty (Institute of Management and Marketing), Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Prospekt Vernadskogo, Moscow, 119571, Russian Federation); senin@ranepa.ru

3. Strezhneva M.V., Prokhorenko I.L. Economic Management in the European Union: Institutional and Political Aspects. Moscow, IMEMO RAN, 2013.
4. Schlichter A.A. Ideological foundations and practices of socially-oriented activities of corporations and charitable foundations in the West and in Russia. *Society and Economics*. 2017; (12):76–90.
5. Tsvetkov V.A. Five problems of economic security and economic growth in modern Russia. *Bulletin of Financial University*. 2016; (2):6–15.
6. Ho F.N., Wang H. M.D., Vitell S.J. A global analysis of corporate social performance: The effects of cultural and geographic environments. *Journal of business ethics*. 2012; 107(4):423–433.
7. Jamali D., Karam C. Corporate social responsibility in developing countries as an emerging field of study. *International Journal of Management Reviews*. 2018; 20(1):32–61.
8. Lim A., Tsutsui K. Globalization and commitment in corporate social responsibility: Cross-national analyses of institutional and political-economy effects. *American Sociological Review*. 2012; 77(1):69–98.
9. Perlmutter H. V. The tortuous evolution of the multinational corporation. *International Business*. Routledge, 2017: 117–126.

For citation

Senin A. S., Nikandrova O. A. Development of the Institute of corporate citizenship in order to stimulate economic growth of large industrial structures. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):5–13

УДК 332.1

Т. А. Пантелеева¹

Специфика и закономерности влияния института корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур

Аннотация

Цель. На основании современных исследований изучена специфика и закономерность влияния института корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур.

Материалы и методы. Методической основой данной статьи являются исследования по институту корпоративного гражданства, а также специфика и закономерность его влияния на экономический рост крупных промышленных структур. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.

Результаты. В настоящей статье определена роль и значение корпоративного гражданства, а также выявлена специфика и закономерность влияния корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур.

Выводы. Изначально возникшая в качестве добровольной инициативы, ныне концепция корпоративного гражданства начинает восприниматься как неотъемлемый атрибут добросовестного ведения бизнеса. Будучи одним из стейкхолдеров, государство заинтересованно в стимулировании социально-ответственного поведения бизнеса. Степень вмешательства государства в сферу корпоративного гражданства может зависеть от устоявшегося в стране типа руководства. Для руководства, основанного на правилах, характерна большая прозрачность, наличие независимого правосудия и высокий уровень публичного доверия, в то время как руководству, базирующемуся на отношениях присущи меньшая прозрачность и низкий уровень публичного доверия.

В подобном контексте становится актуальной проблема влияния государства на реализацию предприятиями политик корпоративного гражданства. Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при внедрении концепции корпоративного гражданства для экономического роста крупных промышленных структур.

¹ Пантелеева Татьяна Александровна, кандидат филологических наук, соискатель, Институт проблем рынка Российской Академии наук (ИПР РАН) (117418, Москва, Нахимовский просп., 47); tatata070707@mail.ru

Ключевые слова: закономерность, специфика, КСО, управление, экономический рост, крупные промышленные структуры, транснациональные компании, институт корпоративного гражданства

Введение

На сегодняшний день в России все чаще корпоративное гражданство рассматривают как атрибут современного развитого бизнеса, с одной стороны, и как достигшую своего предела развития форму менеджмента с элементами внешнего диалога и взаимодействия с обществом, с другой.

Экономические стимулы промышленных структур связаны с обоснованным корпоративным гражданством. Добропорядочное корпоративное гражданство или корпоративная социальная ответственность — это термины, которые используются для того, чтобы охарактеризовать меры, которые добровольно принимают компания для того, чтобы вся ее деятельность шла на благо окружающей среды, ее служащих и обществу, в котором она функционирует.

Работы по изучению специфики и закономерности влияния института корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур нашли свое отражение во многих зарубежных изданиях [8—11], а также отечественных исследованиях и представлены в них довольно широко и разнообразно. Среди наиболее ярких представителей по рассмотрению данного вопроса можно назвать С.П. Перегудова [3], И.С. Семененко [3], А.В. Кузнецова [2], А.А. Шлихтера [7]. Однако в работах указанных авторов и других многочисленных работ по исследуемой тематике исследования не в полной степени могут быть применены при разработке решений, направленных на рост производительности труда организаций. Таким образом, актуальность исследуемого вопроса, недостаточная теоретическая и методическая база предопределили выбор темы работы, ее цель, задачи, объект, предмет и структуру.

Результаты исследования

История любого бизнеса, в том числе и крупного — это, прежде всего, эволюция факторов успеха предпринимательства: от ресурсного этапа, когда определяющую роль играла географическая близость к природным богатствам, через технологизацию и решение задач сбыта до этапа партнерства. Многие авторы называют подобный этап «гло-

бальным партнерством», подразумевая сотрудничество «трех сторон»: власти, местного сообщества и бизнеса.

Если обратиться к российским компаниям — лидерам в области корпоративного гражданства, то легко заметить, что этот список, состоящий на сегодняшний день примерно из пятидесяти ведущих бизнес-структур, за последние десять лет мало изменился, а если еще проанализировать уровень, формы и системы управления корпоративным гражданством в этих компаниях, то станет очевидным, что несмотря на серьезные достижения наших ведущих компаний в данной области, уровень их социально-экологической ответственности и взаимодействия с обществом остался прежним. Передовые структуры народного хозяйства принимают корпоративное гражданство как необходимый элемент своей деятельности всерьез и на долго, а вот малый и средний бизнес фактически корпоративным гражданством не охвачен и довольствуется в основном разовой благотворительностью.

В то же время правомерным выступает вопрос о том, почему корпоративное гражданство охватывает все большее количество крупных промышленных структур. Ответом на это может служить следующее:

- Во-первых, конкуренция в России находится на довольно низком уровне. И в свете этого корпоративное гражданство не помогает предприятиям в конкурентной борьбе никоим образом.
- Во-вторых, многочисленные международные санкции ограничили привлечение западных ресурсов, при выделении которых учитывались факторы корпоративного гражданства, существовавшие в таких структурах и данная важная мотивация ушла на второй план.
- В-третьих, уровень государственной мотивации и стимулирования корпоративного гражданства в России как был, так и остается чрезвычайно низок. Иногда на высшем уровне и звучат призывы к российскому бизнесу стать социально ответственным, однако последовательной государственной политики в данной области, как, например, в странах ЕС, Канаде, Японии, Бразилии, ЮАР и др., как не было, так и нет.

Какие же наиболее заметные и значимые изменения с корпоративным гражданством происходят в мире? Попытаемся их тезисно сформулировать.

Но сначала о соотношении корпоративного гражданства и экономического роста, как сегодня это представляется многим специалистам в мире. Экономический рост или же устойчивость и ответственность — это две взаимодополняющие составляющие корпоративного гражданства. При этом экономический рост направляет корпоративное гражданство на видение бизнеса, преодоление современных вызовов, разработку и формулирование стратегии, а также на его целеполагание. Ответственность в корпоративном гражданстве обеспечивает разработку практических решений, ответов на вызовы, построение систем корпоративного управления и менеджмента, а также конкретных программ и проектов в данной области.

Итак, современные тренды корпоративного гражданства:

1. На сегодняшний день все более существенным фактором является этичность бизнеса, что коренным образом влияет на деятельность компаний, а на деятельность крупных промышленных структур оказывает наибольшее влияние. Причем этические нормы не являются просто списком правил для ведения бизнеса, а своего рода тщательным образом продуманная система взаимной этической ответственности между руководящими кадрами и работниками. Корпоративные кодексы повсеместно внедряются в крупные промышленные структуры, а для контроля создаются специальные комиссии по этике. Причем в данные комиссии включают наиболее уважаемых и почитаемых сотрудников компании, которые наименее подвержены влиянию руководства.
2. Постепенно происходят изменения корпоративного лидерства. То есть главной целью становится не сама прибыль как цель, а экономический рост.
3. Третьим усиливающимся направлением современного развития корпоративного гражданства в мире в настоящее время является постоянное продвижение социально-экологической ответственности. В частности, ВЭБом разработаны дополнительные требования к финансированию проектов с использованием методик Мирового банка и МФК. Однако до их практического применения еще не дошло, а экологические экспертизы проектов пока что сводятся к оценке соблюдения требований российского законодательства.

4. Развитие нефинансовой отчетности в мире является стратегическим трендом, однако в России последовательно этой работой занимаются постоянно не более пятидесяти компаний, занимающих лидирующие позиции на рынке.

Выводы

Необходимо отметить, говоря о новейших тенденциях в развитии корпоративного гражданства, его влияние на формирование и инициацию инновационных проектов цифровой координации устойчивого развития экономики и социального развития регионов является неоспоримым.

Список литературы

1. *Благов Ю.* Корпоративная социальная деятельность российских компаний: некоторые выводы из аналитических докладов // Интеграция России в мировую экономику. Екатеринбург, 2011. Т. 1. С. 52–58.
2. *Кузнецов А.В.* Транснациональные корпорации в мире [Электронный ресурс] // Мировое и национальное хозяйство. 2014. № 2(29). URL: <http://www.mirec.ru/2014-02/transnacionalnye-korporacii-v-mire>
3. *Перегудов С.П., Семененко И.С.* Корпоративное гражданство как новая форма отношений бизнеса, общества и власти. М.: ИМЭМО РАН, 2008, 194 с.
4. *Камзабаева М.С., Огородникова Н.А.* Концепция корпоративного гражданства в корпоративной стратегии развития: принципы, особенности // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2016. №. 1. С. 80–86. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25717058>
5. *Киварина М.В.* Концепция корпоративного гражданства: российские особенности // Ответственный редактор. 2016. С. 59.
6. *Стрежнева М.В., Прохоренко И.Л.* Управление экономикой в Европейском союзе: институциональные и политические аспекты. М.: ИМЭМО РАН, 2013, 155 с.
7. *Шлихтер А.А.* Идейные основы и практики социально-ориентированной деятельности корпораций и благотворительных фондов на Западе и в России // Общество и экономика. 2017. № 12. С. 76–90.
8. *Ho F.N., Wang H. M.D., Vitell S.J.* A Global Analysis of Corporate Social Performance: The Effects of Cultural and Geographic Environments // Journal of business ethics. 2012. Vol. 107. № 4. pp. 423–433. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10551-011-1047-y>

9. *Jamali D., Karam C.* Corporate social responsibility in developing countries as an emerging field of study // *International Journal of Management Reviews*. 2018. Vol. 20. № 1. pp. 32–61. DOI: <https://doi.org/10.1111/ijmr.12112>
10. *Lim A., Tsutsui K.* Globalization and commitment in corporate social responsibility: Cross-national analyses of institutional and political-economy effects // *American Sociological Review*. 2012. Vol. 77. № 1. pp. 69–98. DOI: <https://doi.org/10.1177/0003122411432701>
11. *Perlmutter H.V.* The tortuous evolution of the multinational corporation // *International Business*. Routledge, 2017. pp. 117–126. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781315199689-7>
12. Utting P. Corporate social responsibility and the evolving standards regime: Regulatory and political dynamics. In K. Tsutsui & A. Lim (Eds.), *Corporate Social Responsibility in a Globalizing World (Business and Public Policy, 2015, pp. 73–106)*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [doi:10.1017/CBO9781316162354.003](https://doi.org/10.1017/CBO9781316162354.003)

Для цитирования

Пантелеева Т. А. Специфика и закономерности влияния института корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур // *Экономика и социум: современные модели развития*. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 14–21

T. A. Panteleeva¹

Specificity and regularity of the impact of the Institute of corporate citizenship on the economic growth of large industrial structures

Annotation

Purpose: *on the basis of modern studies, the specificity and regularity of the influence of the institution of corporate citizenship on the economic growth of large industrial structures has been studied.*

Materials and methods: *the methodological basis of this article is research on the institute of corporate citizenship, as well as the specifics and laws of its influence on the economic growth of large industrial structures. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison.*

Results: *this article defines the role and importance of corporate citizenship, as well as the specificity and regularity of the influence of corporate citizenship on the economic growth of large industrial structures.*

Conclusions: *initially emerging as a voluntary initiative, now the concept of corporate citizenship is beginning to be perceived as an essential attribute of good business conduct. Being one of the stakeholders, the state is interested in stimulating socially responsible business behavior. The degree of state intervention in the sphere of corporate citizenship may depend on the established type of leadership in the country. Rules-based leadership is characterized by greater transparency, independent justice, and a high level of public trust, while relations-based leadership have less transparency and a low level of public trust. In such a context, the problem of state influence on the implementation of corporate citizenship policies by enterprises becomes relevant. The findings and research results can be used when introducing the concept of corporate citizenship for the economic growth of large industrial structures.*

Keywords: *regularity, specificity, CSR, management, economic growth, large industrial structures, transnational companies, Institute of corporate citizenship*

References

1. Blagov Yu. Corporate social activities of Russian companies: some conclusions from analytical reports. *Integration of Russia into the world economy*. Yekaterinburg, 2011; 1:52–58.
2. Kuznetsov A.V. Transnational corporations in the world [Electronic resource]. *World and National Economy*. 2014; (2(29)). Available from: <http://www.mirec.ru/2014-02/transnacionalnye-korporacii-v-mire>

¹ **Panteleeva Tatyana A.**, Candidate of Philology, Aspirant Market Economy Institute of Russian Academy of Sciences (MEI RAS), (47 Nakhimovsky Ave., Moscow, 117418); tatata070707@mail.ru

3. Peregudov S.P., Semenenko I.S. Corporate citizenship as a new form of business, society and government relations. Moscow, IMEMO RAN, 2008, 194 p.
4. Kamzabayeva M.S., Ogorodnikova N.A. Corporate citizenship concept in corporate development strategy: principles and peculiarities. *Vestnik Belgorodskogo Universiteta kooperatsii, ekonomiki i prava*. 2016; (1):80–86.
5. Kivarina M.V. The concept of corporate citizenship: Russian features // Responsible editor. 2016. P. 59
6. Strezhneva M.V., Prokhorenko I.L. Economic Management in the European Union: Institutional and Political Aspects. Moscow, IMEMO RAN, 2013, 155 p.
7. Schlichter A.A. Ideological foundations and practices of socially-oriented activities of corporations and charitable foundations in the West and in Russia. *Society and Economics*. 2017; (12):76–90.
8. Ho F.N., Wang H. M.D., Vitell S.J. A global analysis of corporate social performance: The effects of cultural and geographic environments. *Journal of business ethics*. 2012; 107(4):423–433. Available from: doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-011-1047-y>
9. Jamali D., Karam C. Corporate social responsibility in developing countries as an emerging field of study. *International Journal of Management Reviews*. 2018; 20(1):32–61. Available from: doi: <https://doi.org/10.1111/ijmr.12112>
10. Lim A., Tsutsui K. Globalization and commitment in corporate social responsibility: Cross-national analyses of institutional and political-economy effects. *American Sociological Review*. 2012; 77(1):69–98. Available from: doi: <https://doi.org/10.1177/0003122411432701>
11. Perlmutter H.V. The tortuous evolution of the multinational corporation. *International Business*. Routledge, 2017: 117–126. Available from: doi: <https://doi.org/10.4324/9781315199689-7>
12. Utting P. Corporate social responsibility and the evolving standards regime: Regulatory and political dynamics. In K. Tsutsui & A. Lim (Eds.), *Corporate Social Responsibility in a Globalizing World* (Business and Public Policy, 2015, pp. 73–106). Cambridge: Cambridge University Press. Available from: doi: [10.1017/CBO9781316162354.003](https://doi.org/10.1017/CBO9781316162354.003)

For citation

Panteleeva T. A. Specificity and regularity of the impact of the Institute of corporate citizenship on the economic growth of large industrial structures. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):14–21

УДК 332.1

В. П. Невмывако¹

Обеспечение экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг

Аннотация

Цель. На основе анализа литературных источников, а также международного опыта исследовать закономерности экономической устойчивости предприятия путем оптимизации систем управления качеством услуг.

Материалы и методы. Методической основой данной статьи являются литературные источники по оптимизации систем управления качеством услуг, а также открытые аналитические материалы по влиянию качества услуг на экономическую устойчивость предприятий. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.

Результаты. В настоящей статье определена сущность системы управления качеством услуг и его роли и влияния на экономическую устойчивость предприятия. Проведен анализ современных методов оптимизации систем управления качеством услуг.

Выводы. На данный момент времени совершенствование системы управления качеством услуг на любом предприятии является залогом его успешного экономического развития и основой конкурентоспособности выпускаемых товаров или предоставляемых услуг. Реформирование породило то, что в различных странах (Восточная Европа и СНГ) остро встала проблема сертификации качества продукции (услуг). Данная проблема в конечном счете породила спад спроса на услуги предприятий, действующих на внутреннем рынке, в результате чего произошла острая конкуренция между предприятиями. Однако положение российских предприятий было изначально проигрышным вследствие низкого качества предоставляемых услуг. Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при дальнейшей разработке оптимизации систем управления качеством услуг.

Ключевые слова: система управления, качество, управление качеством, услуги, экономическая устойчивость, оптимизация

¹ Невмывако Валерия Павловна, соискатель, Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (институт ИТКОР) (Москва, 125319, ул. Черняховского, 16); nevmvyako@ranepa.ru

Введение

Оптимизация системы управления качеством услуг является потенциальной и реальной возможностью для предприятий в сфере обеспечения экономической устойчивости.

То есть оптимизация системы управления качеством услуг и/или продукции должно стоять на первом месте любого предприятия. Повышать качество предоставляемых услуг — это индикатор экономического состояния предприятия. Чем выше качество предоставляемых услуг — тем выше экономическая устойчивость предприятия.

Поэтому, обеспечение оптимальной функциональности СМК — это залог обеспечения экономической устойчивости предприятия в конкурентной среде.

В исследованиях данной статьи проанализированы работы зарубежных изданий [9–14], а также отечественные разработки по изучению оптимизации систем управления качеством услуг таких ученых как Н.А. Евсτροφ [2], В.М. Корнеева [2], С.В. Бабыкин [2], Б.В. Бойцов [1], Ю.Ю. Комаров [1], Г.В. Панкина [1]. Вместе с тем, несмотря на многообразие изученной литературы, вопросы обеспечения экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг в современной науке раскрыты не в полной мере. Все это обусловило выбор темы статьи, основные направления, цель и задачи настоящего исследования.

Результаты исследования

На данный момент времени снижение качества услуг предприятия расценивается как одно из основных условий потери клиентов и как следствие снижение экономической устойчивости на рынке. Таким образом, можно констатировать, что повышение качества услуг повлечет за собой увеличение экономической устойчивости и конкурентоспособности предприятия.

Качество продукта находится под воздействием целого ряда факторов, от свойств применяемого в производстве сырья до уровня мастерства персонала организации. У каждой компании формируются собственные стандарты качества. Для эффективного управления качеством услуг предприятия необходимо системное регулирование, координация и контроль выполнения всех параметров данной задачи [1, с. 58].

Грамотное внедрение такой системы — это непростой, но действенный способ снижения брака на производстве, который позволит добиться следующих результатов [8].

Во-первых, более эффективно работать с клиентами. Работая над повышением качества услуг, можно увеличить ее привлекательность как для новых потенциальных потребителей, так и для уже существующих клиентов, предотвратив их отток. Это, в свою очередь, позволит ослабить степень влияния ценовой конкуренции. Как известно, привлечение новых заказчиков обходится предприятию дороже, чем удержание «старых». Во-вторых, сформировать производственную культуру. В-третьих, повысить экономическую устойчивость, конкурентоспособность и инвестиционную привлекательность компании [4–6].

Один из подходов к усовершенствованию организации и системы управления качеством услуг предприятия базируется на независимой экспертизе системы менеджмента качества — сертификации.

Общераспространенной является международная сертификация ISO. Стандарты ISO были разработаны Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) в 1987 году. В качестве основы использован первый стандарт для систем управления качеством (BS-5750), выпущенный в 1979 году Британским институтом стандартов. Стандарты ISO универсальны и подходят для компаний разных масштабов и отраслевой принадлежности. Они уточнялись несколько раз: новые версии принимались в 1994, 2000, 2005–2009 годах. В 2015 году появилась пятая редакция ISO [3, с. 33].

Серию базовых стандартов представляют: ISO 9000 — это стандарт, содержащий совокупность принципов системы менеджмента качества и терминологию. ISO 9001 — порядок требований к системам менеджмента качества. ISO 9004 — руководство по достижению устойчивого успеха компании на основе менеджмента качества. ISO 19011 — стандарт, раскрывающий методы проведения аудита в системе управления качеством.

Своевременный контроль — важнейшая составляющая процесса совершенствования системы управления качеством на предприятии, залог его благополучия. При осуществлении проверки должны учитываться два определяющих успех принципа: плановость и системность. По результатам контрольных мероприятий мы получаем подтверждение качества — производимая услуга соответствует необходимым стандартам и правилам. Качество услуг предприятия определяется его

способностью отвечать конкретным потребительским запросам. Эта способность проявляется через конкретные свойства, позволяющие использовать изделие по назначению и воспринимать как потребительскую ценность и выгоду.

Особенности услуги могут характеризоваться количественными и качественными параметрами. К количественным можно отнести цену, характер услуги и прочие технические особенности. Среди качественных параметров, к примеру, можно выделить преподнесение услуги. При этом в целях управления качеством на предприятии обозначенные характеристики услуги должны быть измеримыми, иначе их сложно будет контролировать.

Выстраивая систему менеджмента контроля качества, компания решает несколько важных бизнес-задач:

- шение качественных характеристик услуги способствуют увеличению лояльности покупателей, расширению клиентской базы и сохранению существующих потребителей предприятия.
- Формирует этику производственных отношений, соблюдая принципы «бережливого производства». Стратегия менеджмента качества сопровождается введением системы мотивации сотрудников, направленной на снижение некачественных услуг. В коллективе создается определенная производственная культура, у работников появляется ответственность за то, что они делают, действенной становится контроль качества.
- Укрепляет устойчивость конкурентных преимуществ компании, ее инвестиционную привлекательность [1, с. 61].

На всех этапах производства компании необходимо своевременно контролировать и оценивать качество товаров, работ, услуг. Необходимо отметить, что одним из эффективных методов считается статистический подход, который включает в себя ряд применяемых методик [3, с. 39]:

1. Широко используемый метод контроля качества — это диаграмма Парето, с ее помощью можно более точно направлять свои усилия на ликвидацию тех проблем, которые вызывают наибольшее число случаев брака. Тем самым можно существенно сократить потери, не растрачивая силы и средства предприятия. Часто эту диаграмму называют кривой 20/80, потому как лишь 20 процентов вероятных проблем вызывают 80 процентов случаев брака на производстве.

2. Контрольные карты. При помощи данного инструмента появляется практическая возможность проводить предупредительные мероприятия, чтобы не допускать некачественные услуги.
3. Гистограмма призвана показывать зрительно частоту повторения исследуемых явлений в заданный период времени.
4. Расслаивание один из инструментов выявления причинно-следственных связей в процессах.
5. Схема Исикавы призвана выявить стратегический искоренения проблемы производственного брака. Для того, чтобы качество услуг было на достойном уровне, персоналу необходимо отличное знание продукта, техник продаж и общих принципов обслуживания клиентов. Учебные заведения, к сожалению, не дают обширных знаний и навыков для оптимизации системы управления качеством услуг. На плечи работодателей ложится обязанность обучить контактный персонал как предоставлять отличный сервис.

Любые улучшения правил обслуживания клиентов невозможны без анализа текущего уровня сервиса, в данном аспекте эффективно использовать маркетинговые исследования, а вот для проверки менеджеров интернет-магазинов лучше применить метод «Тайный звонящий» (Mystery calling). Также это исследование подходит для проверки сотрудников call-центров, технической поддержки, менеджеров рецепций [2, с. 85].

Качество обслуживания и удовлетворенность клиентов — две стороны одной медали, без одного не бывает второго. Измерить удовлетворенность клиентов можно с помощью Индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index, CSI).

Система оценки лояльности клиентов NPS (Net Promoter Score) позволяет выявить количество сторонников компании (клиентов, которые готовы рекомендовать вас своим друзьям и знакомым), нейтральных потребителей и критиков. Открытый уточняющий вопрос в анкете отразит причины удовлетворенности или наоборот неудовлетворенности продуктом. Полученные ответы — это новые идеи для улучшения бизнеса.

Приступить к улучшению качества обслуживания можно прямо сейчас. Можно позвонить 10 клиентам и узнать насколько они удовлетворены качеством обслуживания в компании от 1 до 10. Далее необходимо получить обратную связь и немедленно приступить к улучшению сервиса.

Для улучшения качества услуг предприятия руководству следует нанимать «своих» людей и формировать у них единое видение цели существования компании. Очень важно собрать людей с одинаковыми ценностями и взглядами, чтобы воплотить в жизнь миссию компании.

Перед рекрутерами компании всегда стоит сложная задача: найти соискателя, который будет максимально соответствовать экосистеме фирмы и обладать необходимым опытом и знаниями [3, с. 94].

Детальное описание требований к кандидату — это половина успеха в поиске идеального кандидата. Хорошо написанная вакансия, кроме графика работы и функциональных обязанностей, содержит информацию о компании; ценностях, которыми руководствуются сотрудники в работе с клиентами и внутри коллектива. На первом этапе это хорошо отсеивает «не своих» кандидатов. Сотрудники, которые разделяют ценности компании, быстро вливаются в коллектив, генерируют новые идеи, стимулируют улучшение качества обслуживания.

Кроме того, для успешной работы, коллектив должен иметь единое видение цели своей работы.

Также руководству предприятия необходимо инвестировать в новые технологии. Для этого необходимо создать удобный и понятный сайт, обязательно позаботившись о его мобильной версии. По некоторым прогнозам к 2020 году в мире будет 6,1 млрд пользователей смартфонов. Множество клиентов будут искать информацию о компании, и даже пожелают заказать товар или услуги со своего мобильного устройства. Необходимо разработать приложение, где в персональном кабинете клиент сможет отслеживать свои заказы и оплаты [1, с. 66].

Как один из пунктов оптимизации системы управления качеством услуг выступает расширение полномочий сотрудников. Расширение полномочий сотрудников — это устранение причин, которые мешают выполнять их работу более эффективно. Особенно это важно для менеджеров по работе с клиентами.

Во-первых, предоставляя сотрудникам возможность самостоятельно принимать решения, вы уменьшаете бюрократическую цепочку и сокращаете время ожидания клиента.

Во-вторых, сотрудник будет чувствовать себя значимым звеном, компании. Самостоятельно решая проблему клиента, он почувствует себя не «рядовым менеджером» или «маленьким человеком», а менеджером-управленцем, который способен удовлетворить клиента.

Также необходимо быть доступными для клиента во всех отношениях. То есть Контакты компании всегда должны быть на видном месте. Озадаченный своей проблемой, клиент не будет прокручивать «простыню» сайта в поисках телефона или электронной почты. Возможность заказать обратный звонок на сайте является дополнительным способом удержания клиента [2, с. 115].

Следует ценить время и нервы своих клиентов. Ничто так не раздражает как ожидания ответа на звонок. Если клиенту сказать: «Ожидайте ответа в течение 25 минут», — скорее всего, он будет в ярости. Напрашивается вывод, что компания экономит на кадрах, раз не может обслужить всех клиентов. Это грозит потерей своих потребителей и негативными отзывами о компании.

Быть на связи — это правило хорошего тона в работе с клиентами. Раздался звонок — берите трубку. Помните, что каждый живет в своем ритме и его график может не совпадать с обеденным перерывом в вашей фирме. На такой случай будет уместно, чтобы в офисе оставался дежурный, который всегда ответит на звонок.

Оперативно отвечайте на запросы по электронной почте. Даже если сейчас вопрос клиента решить невозможно, напишите, что вы получили его запрос и ответите на него в течение часа, например.

Дайте возможность клиенту связаться с первыми лицами компании. Повесьте телефон ТОП-менеджера на видном месте в офисе или магазине. Часто этот метод используют ритейлы. Возможность достучаться к руководству способствует повышению лояльности клиентов и демонстрирует открытость компании. Но мало развесить телефон руководства на сайте и видных местах. Нужно обязательно отвечать на звонки, и разбираться с вопросами клиентов, чтобы не получился обратный эффект.

Необходимо сделать честность первой заповедью построения отношений с клиентами.

Честность — достоинство на все времена, и отношения с клиентами не исключение. Если компания планирует строить со своими потребителями долгосрочные отношения, то ей следует установить прозрачные и понятные «правила игры» для своих клиентов.

Отказывайтесь от проекта, если это не входит в зону вашей компетенции. Признавайте свои ошибки. Все это свидетельствует о том, что вы развиваетесь, учитесь, становитесь сильнее и не гонитесь за любыми деньгами, а являетесь специалистом в своей области.

Получить заказ от корпорации, и не выполнить обязательства из-за недостатка ресурсов и компетенции. Что может быть хуже? Самое ценное, что есть у компании, – это ее хорошая репутация, которую однажды потеряв – уже не вернуть [2, с. 118].

Также необходимо обучать своих клиентов. Совершенствуя стандарты обслуживания, обучая персонал, внедряя новые технологии – рано или поздно вы заметите, что ваш клиент уже то и не ваш. Компания сделала огромный шаг вперед, а клиент остался на том же уровне.

Мессенджеры, социальные сети, корпоративные блоги, вебинары, живые мастер-классы – позволяют перейти от монолога к диалогу с клиентом. Обучать клиентов – значит убить двух зайцев. Во-первых, через статьи, полезные советы, информацию о новинках и особенностях товара/услуги можно просвещать потребителей. Вы начнете говорить с клиентом на одном языке, вам будет легче донести до него, почему нужно делать так и не иначе. Обучение помогает работать с возражениями и объяснить, что «мы так хотим» не всегда правильный подход к постановке задачи.

Выводы

Следует отметить, что любые действия, направленные на улучшения системы управления качеством услуг, несомненно, отразятся на увеличении прибыли и укреплении финансового положения компании-производителя. Проще говоря, улучшения экономической устойчивости любого предприятия можно достигнуть, если всерьез заняться повышением качества услуг (продукции) (ведь с ростом качества растет и его стоимость).

Список литературы

1. *Бойцов Б.В., Комаров Ю.Ю., Панкина Г.В.* Вопросы управления качеством технологических процессов. М.: Дрофа, 2017.
2. *Евстропов Н.А., Корнеева В.М., Бабыкин С.В.* Менеджмент качества предприятий и организаций. М.: Юнити, 2016.
3. *Зекун А.Г., Иванов В.Н.* Обеспечение функционирования системы менеджмента качества. М.: АСМС, 2012
4. *Дудин М.Н., Лясников Н.В.* Менеджмент в XXI веке: сущность, проблемы и задачи // Путеводитель предпринимателя. 2010. № 8. С. 83–92.
5. *Плещенко В.И.* Роль коллективных сообществ в обеспечении стабильного функционирования промышленных предприятий в условиях

- экономического кризиса // Экономика в промышленности. 2015. № 2. С. 59–65. DOI: <https://doi.org/10.17073/2072-1633-2015-2-59-65>
6. *Zelege Worku*. The impact of poor quality municipal services on small enterprises // Investment Management and Financial Innovations. 2017. Vol. 13. № 3. С. 274–279. DOI: [https://doi.org/10.21511/imfi.13\(3-1\).2016.14](https://doi.org/10.21511/imfi.13(3-1).2016.14)
 7. *Фролова Е.Е.* Гражданское общество: история, реалии, перспективы // Экономика образования. 2008. № 4. С. 144а–146.
 8. *Решетов К.Ю.* Конкурентоспособность малых и средних предпринимательских структур в России и зарубежных странах // Бизнес в законе. 2012. № 6. С. 206–209.
 9. *Inglehart R., Abramson P.R.* Economic security and value change // American Political Science Review. 1994. Vol. 88. no 2. pp. 336–354.
 10. *Jerman-Blažič B.* et al. An economic modelling approach to information security risk management // International Journal of Information Management. 2008. Vol. 28. no 5. pp. 413–422.
 11. *Sheehan M.* International security: an analytical survey // Boulder CO. 2005.
 12. *Tuckwell H.C.* Elementary applications of probability theory. Routledge, 2018.
 13. The Global Competitiveness Report. WEF. URL: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index> (свободный)
 14. European higher education area, 2018 // European higher education area and Bologna process (1999–2018). URL: <http://www.ehea.info> (free)

Для цитирования

Невмывако В. П. Обеспечение экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 22–32

V. P. Nevmyvako¹

Ensuring economic stability of enterprises by optimizing the quality management system of services

Annotation

Purpose: *based on the analysis of literary sources, as well as international experience, investigate the patterns of economic sustainability of an enterprise by optimizing service quality management systems.*

Materials and methods: *the methodological basis of this article is literary sources for optimizing service quality management systems, as well as open analytical materials on the impact of service quality on the economic sustainability of enterprises. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison.*

Results: *this article defines the essence of the service quality management system and its role and impact on the economic sustainability of the enterprise. The analysis of modern methods of optimization of service quality management systems has been carried out.*

Conclusions: *at the moment, the improvement of the quality management system of services in any enterprise is the key to its successful economic development and the basis for the competitiveness of goods produced or services provided. The reform has given rise to the fact that in various countries (Eastern Europe and the CIS) there is an acute problem of certification of the quality of products (services). This problem ultimately led to a decline in demand for the services of enterprises operating in the domestic market, as a result of which there was intense competition between enterprises. However, the position of Russian enterprises was initially losing due to the poor quality of the services provided. The findings and research results can be used in the further development of optimization of service quality management systems.*

Keywords: *management system, quality, quality management, services, economic stability, optimization*

References

1. Boytsov B.V., Komarov Yu.Yu., Pankina G.V. Issues of quality management of technological processes. Moscow, Drofa, 2017.
2. Evstropov N.A., Korneev V.M., Babykin S.V. Quality management of enterprises and organizations. Moscow, Unity, 2016.
3. Zekunov A.G., Ivanov V.N. Ensuring the functioning of the quality management system. Moscow, ASMS, 2012.

¹ Nevmyvako Valery P., aspirant, Institute for Product Distribution and Wholesale Market Research (ITKOR Institute) (Moscow, 125319, Chernyakhovsky str., 16); nevmyvako@ranepa.ru

4. Dudin M.N., Lysanikov N.V. Management in the 21st Century: Essence, Problems and Tasks. *Entrepreneur's Guide*. 2010; (8):83–92.
5. Pleshchenko V.I. The role of collective communities in ensuring the stability of the industrial enterprises in the economic crisis. *Russian Journal of Industrial Economics*. 2015;(2):59-65. Available from: <https://doi.org/10.17073/2072-1633-2015-2-59-65>
6. Zeleke Worku. The impact of poor quality municipal services on small enterprises. *Investment Management and Financial Innovations*. 2017; 13(3):274–279. Available from: [https://doi.org/10.21511/imfi.13\(3-1\).2016.14](https://doi.org/10.21511/imfi.13(3-1).2016.14)
7. Frolova E.E. Civil society: history, realities, prospects. *Economics of Education*. 2008; (4):144a–146.
8. Reshetov K.Yu. Competitiveness of small and medium-sized business structures in Russia and foreign countries. *Business in Law*. 2012; (6):206–209.
9. Inglehart R., Abramson P.R. Economic security and value change. *American Political Science Review*. 1994; 88(2):336–354.
10. Jerman-Blazič B. et al. An economic modelling approach to information security risk management. *International Journal of Information Management*. 2008; 28(5):413–422.
11. Sheehan M. International security: an analytical survey. *Boulder CO*. 2005.
12. Tuckwell H.C. Elementary applications of probability theory. Routledge, 2018.
13. The Global Competitiveness Report. WEF. URL: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index> (free)
14. European higher education area, 2018 // European higher education area and Bologna process (1999–2018). URL: <http://www.ehea.info> (free)

For citation

Nevmyvako V. P. Ensuring economic stability of enterprises by optimizing the quality management system of services. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):22–32

УДК 332.1

О. Ю. Милешина¹, О. А. Никандрова²**Рост производительности труда организаций
путем развития качества услуг
в системе непрерывного повышения квалификации****Аннотация**

Цель. На основе анализа литературных источников, а также международного опыта исследовать закономерности развития качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации.

Материалы и методы. Методической основой данной статьи являются литературные источники по развитию качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации, а также открытые аналитические материалы по влиянию качества услуг на производительность труда организаций. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.

Результаты. В настоящей статье определена сущность непрерывного повышения квалификации, а также развития качества услуг. Проведен анализ современных методов роста производительности труда.

Выводы. На данный момент времени развитие качества услуг является одним из главных условий успешного экономического развития и конкурентоспособности на рынке. А одним из условий повышения качества услуг является повышение квалификации персонала. То есть можно констатировать, что при повышении квалификации персонала растет качество предоставляемых услуг предприятия, что в свою очередь является фактором роста производительности труда организаций.

Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при дальнейшем развитии качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации.

¹ Милешина Ольга Юрьевна, зам. директора факультета (Институт менеджмента и маркетинга) Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) (119571, Москва, проспект Вернадского, 82, строение 1); senin@ranepa.ru

² Никандрова Ольга Александровна, ведущий специалист факультета (Институт менеджмента и маркетинга) Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) (119571, Москва, проспект Вернадского, 82, строение 1); senin@ranepa.ru

Ключевые слова: компетенции, карьера, успех, работа, переподготовка, повышение квалификации кадров, система управления, качество, управление качеством, услуги, экономическая устойчивость, оптимизация

Введение

Повышать качество предоставляемых услуг — это индикатор экономического состояния предприятия. Чем выше качество предоставляемых услуг — тем выше производительность труда предприятия. Для этого основным условием является повышение квалификации кадров предприятия, в том числе и непрерывное. То есть непрерывно повышать квалификацию кадрового состава необходимо для любого предприятия. В этапе непрерывного повышения квалификации у сотрудников развиваются компетенции.

Компетенция определяется как «базовая характеристика человека, которой может быть мотив, черта личности, навык, аспект я-образа, социальная роль или знания...». Иными словами, компетенция — это результат взаимодействия таких качеств, как:

- Способности работника (сотрудника);
- Личностные особенности работника;
- Знания и навыки работника;
- Мотивация работника.

По исследуемой теме были рассмотрены работы зарубежных авторов [9–15], а также труды отечественных исследователей, изданные такими учеными, как Н.А. Евстропов [2], В.М. Корнеева [2], С.В. Бабыкин [2], Б.В. Бойцов [1], Ю.Ю. Комаров [1], Г.В. Панкина [1]. Однако в работах указанных авторов и других многочисленных работ по исследуемой тематике анализ системы развития качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации весьма ограничен и не в полной степени может быть применен при разработке решений, направленных на рост производительности труда организаций. Таким образом, актуальность исследуемого вопроса, недостаточная теоретическая и методическая база, необходимая для формирования новых научных подходов по изучению оптимизации систем управления качеством услуг в целях стимулирования экономического роста организаций различных форм собственности, предопределили выбор темы работы, ее цель, задачи, объект, предмет и структуру.

Результаты исследования

На данный момент времени снижение качества услуг предприятия расценивается как одно из основных условий потери клиентов и как следствие снижение производительности труда. Таким образом, можно констатировать, что повышение качества услуг повлечет за собой увеличение производительности труда и конкурентоспособности предприятия [3].

Для того, чтобы качество услуг было на достойном уровне, персоналу необходимо отличное знание продукта, техник продаж и общих принципов обслуживания клиентов [2, с. 112].

Учебные заведения, к сожалению, не дают обширных знаний и навыков для оптимизации системы управления качеством услуг. На плечи работодателей ложится обязанность обучить контактный персонал как предоставлять отличный сервис.

Все компетенции можно развить посредством непрерывного повышения квалификации. И хотя каждое предприятие может предоставить достаточно ценную методическую информацию о развитии компетенции, все же необходимо помнить, что именно сотрудник несет полную ответственность за свое развитие.

В том случае, когда фирме необходимо развить какую-то из компетенций сотрудника (или же какую-то из составляющих компетенции) существует необходимость оценки того, насколько сам работник ощущает необходимость развития данной компетенции для дальнейшей карьеры и эффективной работы. Это требуется для того, что именно мотивация является мотором компетенции. Сама мотивация не развивается, а развитие происходит только у компетенций (знаний и навыков).

Сам процесс развития компетенции, как правило, занимает два года (при условии активного применения в работе). Однако отдельные компоненты компетенции можно развить за более короткий период времени.

Для скорейшего развития профессиональных компетенций современные компании используют методы переподготовки и повышение квалификации кадров. Именно данные методы являются наиболее эффективными инструментами развития уровня профессиональных компетенций.

Работодатели и работники уверены: непрерывное повышение квалификации развивает уровень коммуникативных компетенций, что в свою очередь способствует росту производительности труда.

Эффект не зависит от формы повышения квалификации, так как повышение квалификации является эффективным способом развития уровня профессиональных компетенций и делает более вероятным увеличение зарплаты или повышение в должности [6, с. 92].

Непрерывное повышение квалификации кадров может происходить посредством различного рода программ повышения квалификации в российских и зарубежных университетах онлайн и офлайн, массовых онлайн-курсов (Coursera, edX и другие), семинаров, тренингов, корпоративных обучений, курсов МВА (то есть магистров делового администрирования), стажировок и даже языковых курсов.

Качество услуг предприятия находится под воздействием уровня квалификации персонала. У каждой компании формируются собственные стандарты качества. Для эффективного управления качеством услуг предприятия необходимо системное регулирование, координация и контроль выполнения всех параметров данной задачи [1, с. 43].

Грамотное внедрение такой системы — это непростой, но действенный способ роста производительности труда, который позволит добиться следующих результатов.

- Во-первых, более эффективно работать с клиентами. Работая над повышением качества услуг, можно увеличить ее привлекательность как для новых потенциальных потребителей, так и для уже существующих клиентов, предотвратив их отток. Это, в свою очередь, позволит ослабить степень влияния ценовой конкуренции. Как известно, привлечение новых заказчиков обходится предприятию дороже, чем удержание «старых».
- Во-вторых, сформировать производственную культуру. Системный менеджмент качества способствует созданию в организации особой производственной культуры с высоким уровнем ответственности персонала за результаты работы.
- В-третьих, повысить производительность труда и инвестиционную привлекательность компании [7, с. 252].

Непрерывное повышение квалификации кадров осуществляется с применением различных методов развития, к которым можно отнести [1, с. 43]:

- самообразование;
- посещение тренингов, семинаров и др. образовательных программ;
- наблюдение за действиями других;

- обучение на опыте других;
- развитие на рабочем месте;
- специальные задания/проекты.

Самообразование (включает бизнес-литературу, видеокурсы, Интернет и т.д.). Данный вид переподготовки и повышения квалификации дает возможность получить необходимые для развития теоретические знания в удобное время, а также позволяет глубоко осознать и проработать необходимый для развития теоретический материал [5, с. 57].

Посещение тренингов, семинаров и др. образовательных программ позволяет работнику (сотруднику) получить базовые знания и навыки по интересующей теме. Дает возможность консультироваться с преподавателями тренерами, являющимися экспертами в данной области. В то же время данный вид переподготовки и повышение квалификации помогает упорядочить тот уровень профессиональных компетенций, которыми работник уже обладает.

Наблюдение за действиями других дает возможность получения информации о конкретных практических приемах, эффективных в реальных бизнес-ситуациях (в том числе, именно в вашей компании).

Обучение на опыте других позволяет узнать мнение людей, с которыми работник наиболее часто взаимодействует в профессиональной деятельности, о его поведении (коллеги, подчиненные, руководитель) [4, с. 57].

Развитие на рабочем месте дает возможность закрепления знаний и навыков, полученных работником в ходе самостоятельного изучения литературы, прохождения тренингов и обучающих программ, наблюдения за поведением других людей и т.д.

Специальные задания/проекты предоставляют возможность отработки на практике необходимых навыков и поведения тогда, когда в профессиональной деятельности работника для этого нет подходящих условий [8].

Выводы

Конечная цель развития качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации заключается в максимальном росте производительности труда. Проще говоря, улучшения производительности труда любого предприятия можно достигнуть, если всерьез заняться повышением качества услуг посредством непрерывного повышения квалификации кадров предприятия. Следует отметить, что любые

действия, направленные на улучшения системы управления качеством услуг, несомненно отразятся на увеличении прибыли и укреплении финансового положения компании-производителя.

Подытоживая изложенный материал, можно сделать следующие выводы и обобщения.

С большой долей вероятности можно предположить, что именно непрерывное повышение квалификации кадров является основным и наиболее эффективным инструментом развития уровня профессиональных компетенций, что в конечном итоге помогает предприятию повысить качество предоставляемых услуг вследствие возросшей производительности труда. В результате повышения качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации формируется положительный имидж предприятия, растет число лояльных клиентов, увеличивается производительность труда.

Список литературы

1. *Бетилгириев И.М., Бетилгириев М.Ш.* К вопросу о проблемах повышения квалификации персонала на современных предприятиях // В сб.: Молодёжь, наука, инновации. Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. 2015. С. 43.
2. *Бойцов Б.В., Комаров Ю.Ю., Панкина Г.В.* Вопросы управления качеством технологических процессов. М.: Дрофа, 2017.
3. *Дудин М.Н., Лясников Н.В., Иващенко Н.П., Фролова Е.Е.* Россия в системе мировой экономики и международных связей в условиях инновационной трансформации социально-экономических систем. М., 2017.
4. *Евстропов Н.А., Корнеева В.М., Бабыкин С.В.* Менеджмент качества предприятий и организаций. М.: Юнити, 2016.
5. *Зекунев А.Г., Иванов В.Н.* Обеспечение функционирования системы менеджмента качества. М.: АСМС, 2012.
6. *Чекадин А.М.* Анализ подготовки и повышения квалификации персонала организации // Вестник НГИЭИ. 2015. № 11(54). С. 92.
7. *Шайхутдинова Л.Ф., Ахметшин Э.М.* Разработка программ повышения квалификации персонала // В сборнике: Экономические аспекты регионального развития: история и современность материалы VI Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. 2017. С. 252.

8. Система непрерывного корпоративного обучения / Официальный сайт Объединенной авиастроительной корпорации [Электронный ресурс]. URL: http://www.uacrussia.ru/ru/staff_policy/corporate_learning (дата обращения: 10.10.2018)
9. *Aino Kianto, Paavo Ritala, John-Christopher Spender, Mika Vanhala*. The interaction of intellectual capital assets and knowledge management practices in organizational value creation // *Journal of Intellectual Capital*. 2014. Vol. 15. Issue 3. pp. 362–375.
10. *Elena Huergo, Jordi Jaumandreu*. Firms' age, process innovation and productivity growth // *International Journal of Industrial Organization*. 2004. Volume 22. Issue 4. pp. 541–559.
11. Expert vs. general working sample differences in KSAO improvability ratings and relationships with measures relevant to occupational and organizational psychology // *Journal of Occupational and Organization Psychology*. 2008. Volume 81. Issue 4. pp. 813–829.
12. *Field J.* Social capital and lifelong learning. England: Policy Press, 2005.
13. *Irina Berzkalne, Elvira Zelgalve*. Intellectual Capital and Company Value // *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2014. Volume 110. pp. 887–896.
14. *Leonie Rowan, Parlo Singh, Jeanne Allen*. Motivation matters: the role of teacher education research in responding to long-standing problems // *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*. 2017. Volume 45. Issue 3. pp. 209–212.
15. *Paul W. Glimcher, Ernst Fehr*. Neuroeconomics, Second Edition: Decision Making and the Brain 2nd Edition. Academic Press. 2013.

Для цитирования

Милешина О. Ю., Никандрова О. А. Рост производительности труда организаций путем развития качества услуг в системе непрерывного повышения квалификации // *Экономика и социум: современные модели развития*. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 33–41

O. Y. Mileshina¹, O. A. Nikandrova²

Development of quality of services in the system of continuous training as a factor of productivity growth of organizations

Annotation

Purpose: based on the analysis of literary sources, as well as international experience, investigate patterns in the development of the quality of services in the system of continuous professional development.

Materials and methods: the methodological basis of this article is literary sources on the development of the quality of services in the system of continuous professional development, as well as open analytical materials on the impact of the quality of services on the productivity of organizations. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison.

Results: this article defines the essence of the continuous training, as well as the development of quality of services. The analysis of modern methods of productivity growth has been carried out.

Conclusions: at the moment, the development of quality services is one of the main conditions for successful economic development and competitiveness in the market. And one of the conditions for improving the quality of services is staff development. That is, it can be stated that with the improvement of staff skills, the quality of the services provided by the company increases, which in turn is a factor in the growth of the productivity of the organization. The findings and research results can be used in the further development of the quality of services in the system of continuous training.

Keywords: competence, career, success, work, retraining, professional development, management system, quality management, services, economic stability, optimization

References

1. Betilgiriev I.M., Betilgiriev M.Sh. On the issue of the problems of staff development in modern enterprises. In the collection: *Youth, Science, Innovation. Materials of the IV All-Russian Scientific and Practical Conference*. 2015. pp. 43.
2. Boytsov B.V., Komarov Yu.Yu., Pankina G.V. Issues of quality management of technological processes. Moscow, Drofa, 2017.

¹ **Olga Y. Mileshina**, Institute of Management and Marketing Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Prospekt Vernadskogo, Moscow, 119571, Russian Federation); senin@ranepa.ru

² **Olga A. Nikandrova**, Leading Economist of the Faculty (Institute of Management and Marketing), Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Prospekt Vernadskogo, Moscow, 119571, Russian Federation); senin@ranepa.ru

3. Dudin M.N., Lyasnikov N.V., Ivashchenko NP, Frolova E.E. Russia in the system of world economy and international relations in the conditions of innovative transformation of socio-economic systems. Moscow, 2017.
4. Evstropov N.A., Korneev V.M., Babykin S.V. Quality management of enterprises and organizations. Moscow, Unity, 2016.
5. Zekunov AG, Ivanov V.N. Ensuring the functioning of the quality management system. Moscow, ASMS, 2012.
6. Chekaldin A.M. Analysis of training and staff development of the organization. *Vestnik NGIEI*. 2015; (11(54)):92.
7. Shayhutdinova L.F., Akhmetshin E.M. Development of staff development programs. In the collection: *Economic Aspects of Regional Development: Past and Present Materials of the VIth All-Russian Scientific and Practical Conference with International Participation*. 2017. pp. 252.
8. System of continuous corporate training / Official site of the United Aircraft Building Corporation [Electronic resource]. Available from: http://www.uacrussia.ru/en/staff_policy/corporate_learning [Accessed 10th October 2018]
9. Aino Kianto, Paavo Ritala, John-Christopher Spender, Mika Vanhala. The interaction of intellectual capital assets and knowledge management practices in organizational value creation. *Journal of Intellectual Capital*. 2014; 15(3):362–375.
10. Elena Huergo, Jordi Jaumandreu. Firms' age, process innovation and productivity growth. *International Journal of Industrial Organization*. 2004; 22(4):541–559.
11. Expert vs. general working sample differences in KSAO improvability ratings and relationships with measures relevant to occupational and organizational psychology. *Journal of Occupational and Organization Psychology*. 2008; 81(4):813–829.
12. Field J. Social capital and lifelong learning. England: Policy Press, 2005.
13. Irina Berzkalne, Elvira Zelgalve. Intellectual Capital and Company Value. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2014; 110:887–896.
14. Leonie Rowan, Parlo Singh, Jeanne Allen. Motivation matters: the role of teacher education research in responding to long-standing problems. *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*. 2017; 45(3):209–212.
15. Paul W. Glimcher, Ernst Fehr. Neuroeconomics, Second Edition: Decision Making and the Brain 2nd Edition. Academic Press. 2013.

For citation

Mileshina O. Y., Nikandrova O. A. Development of quality of services in the system of continuous training as a factor of productivity growth of organizations. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):33–41

УДК 332.1

М. Н. Дудин¹

Депрессивность региональных рынков труда и дотационность регионов

Аннотация

Цель. Цель данной статьи состоит в исследовании основных зависимостей между социально-экономической стагнацией отдельных российских регионов и уровнем зависимости этих регионов от федеральных дотаций.

Материалы и методы. В статье использованы статистические и эвристические методы исследования, которые базируются на открытых официальных данных по социально-экономическому развитию регионов, опубликованных в сети Интернет.

Результаты. На основе статистической информации был проведен анализ динамики развития региональных рынков труда, который показал, что в последние три года лидерами и анти-лидерами национального рейтинга рынков труда являются одни и те же регионы (лидеры: Москва, Санкт-Петербург, Московская область, Татарстан и Ханты-Мансийский автономный округ; анти-лидеры: Алтай, Республика Тыва, Чеченская республика, Карачаево-Черкессия, Республика Ингушетия). Проблема состоит в том, что в депрессивных экономиках высокий уровень федеральных дотаций, которые не являются стимулами к социально-экономическому развитию.

Выводы. Полученные в ходе анализа данные позволили сформулировать следующие основные решения, которые могут быть использованы для устранения диспропорций социально-экономического развития отстающих регионов при условии повышения их экономической самостоятельности и снижении зависимости от дотаций федерального центра: развитие удаленной занятости в социально и экономически депрессивных регионах, что может составлять их конкурентное преимущество за счет дешевой рабочей силы; приход в депрессивные регионы государственных корпораций (в том числе корпораций развития) для использования аграрного и индустриального потенциала этих регионов за счет материально-технического и технологического обновления производств.

¹ Дудин Михаил Николаевич, доктор экономических наук, профессор, Факультет управления и политики, Московский государственный институт международных отношений (Университет) (119454, Москва, проспект Вернадского, д. 76); зав. лабораторией стратегического развития АПК Института проблем рынка РАН (17418, Москва, Нахимовский просп., 47); dudinmn@mail.ru

Ключевые слова: рынок труда, депрессивные регионы, федеральные дотации, инвестиции, социально-экономическое развитие, региональные диспропорции

Введение

Российский рынок труда (в целом и в отдельных региональных экономиках) демонстрирует депрессивные тенденции, связанные с влиянием совокупности факторов. Ключевым фактором, безусловно, является общая стагнация социально-экономических процессов на фоне геополитической нестабильности. Но важнейшая проблема российского рынка труда заключается не столько в текущей конъюнктуре, сколько обусловлена влиянием долгосрочных отложенных негативных эффектов.

Общеизвестно, что российский рынок труда во многом функционирует и развивается в контексте «советского наследия» и особенно остро эта проблема проявляется в отдельных российских регионах, где сохраняются такие негативные тенденции как [1–3]:

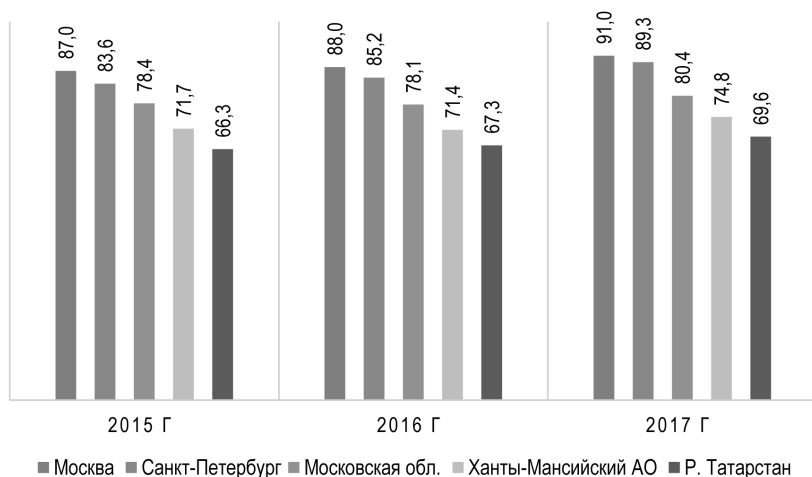
- а) уравнительная система оплаты труда для основной массы экономически активного населения;
- б) уравнительная система социальных гарантий (в целом характерная для всего национального рынка труда);
- в) критические диспропорции в благосостоянии населения, обусловленные в том числе депрессивностью и дотационностью региональных экономик.

Эти три ключевые детерминанты дестабилизации развития российского рынка труда в контексте наиболее депрессивных и дотационных регионов будут рассмотрены в рамках данной статьи.

Результаты исследования

Национальное агентство «РИА РЕЙТИНГ» ежегодно публикует данные о развитии рынков труда в регионах. По данным агентства первые пять мест в рейтинге развитости региональных рынков труда в последние три года занимают либо центральные регионы, либо рентоформирующие регионы (рис. 1).

При этом важно отметить, что пять регионов, которые обладают наиболее развитым рынком труда, демонстрируют устойчивый прирост индикатора, это указывает на то, что несмотря на стагнацию в российской экономике, данные регионы сохраняют свою привле-



Источник: Рынок труда в регионах России — индекс 2018. РИА РЕЙТИНГ. URL: <http://riarating.ru/infografika/20180911/630104345.html> (дата обращения: 10.11.2018)

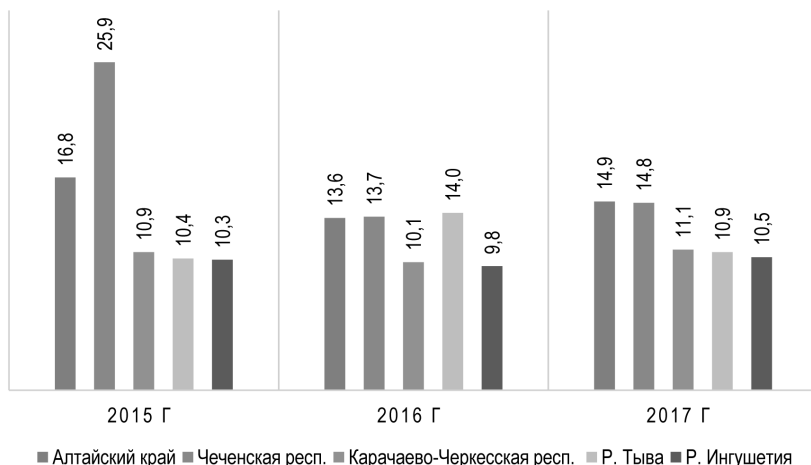
Рис. 1. Пять ведущих регионов в рейтинге региональных рынков труда

кательность для трудящихся как в части оплаты труда, обеспечения занятости, так и в части возможностей для экономически активного населения.

Последние пять мест в рейтинге устойчиво сохраняют наиболее депрессивные регионы: Алтай, Чечня, Карачаево-Черкессия, Тыва и Ингушетия (их индикаторы по развитости рынка труда представлены на рис. 2).

Следует обратить внимание на то, что Чеченская республика и Республика Тыва имеют потенциал развития своего рынка труда, но социально-экономическое положение этих регионов депрессивное¹, более того, Чеченская республика и Алтайский край — это наиболее дотационные регионы России, поскольку удельный вес федеральных

¹ Источник: Рейтинг социально-экономического положения субъектов РФ по итогам 2017 года. РИА РЕЙТИНГ. URL: <http://riarating.ru/infografika/20180523/630091878.html> (дата обращения 10.11.2018)



Источник: Рынок труда в регионах России — индекс 2018. РИА РЕЙТИНГ. URL: <http://riarating.ru/infografika/20180911/630104345.html> (дата обращения: 10.11.2018)

Рис. 2. Пять последних регионов в рейтинге региональных рынков труда

дотаций в бюджетных доходах этих регионов превышает 40–60%. Кроме этого, все депрессивные регионы, представленные на рис. 2, не могут обеспечить за счет собственных доходов формирование бюджетов региональных пенсионных фондов, фондов обязательного медицинского страхования, фондов социального страхования². Таким образом, мы видим прямую корреляцию между развитостью рынка труда, депрессивностью (уровнем социально-экономического развития) и уровнем дотационности бюджетов.

Кроме этого следует отметить, что чем больше объем федеральных дотаций, тем ниже показатели социально-экономического развития и развитости рынка труда в регионе [4, 5]. На эти диспропорции указывают многие российские ученые и связывают это с тем, что устойчиво депрессивные регионы не обладают должным уровнем инвести-

² Источник: Крупнейшие дотации из бюджета получают Дагестан, Чечня и Камчатка (11.10.2017). РБК. URL: <https://www.rbc.ru/economics/11/10/2017/59db751d9a794738f67da77e> (дата обращения 10.11.2018)

ционной привлекательности, а значит, не могут создавать новые (в том числе высокотехнологичные) рабочие места. Проблема осложняется еще и тем, что устойчиво депрессивные регионы демонстрируют критическое расслоение по уровню благосостояния населения. Это означает, что наиболее необеспеченные слои населения склонны проявлять синдром выученной беспомощности [7–10], который как раз и проявляется в том, что с одной стороны формальные институты (в том числе поддержка федерального центра) создает возможности для общественной и экономической самореализации населения в депрессивных регионах. Но с другой стороны, население, привыкшее к дотационной зависимости и государственному патернализму, не стремится освоить имеющиеся возможности [6].

Обсуждение результатов. Если мы рассмотрим экономический потенциал наиболее депрессивных российских регионов, в которых слабо развит рынок труда, то можем отметить, что практически все они имеют потенциал развития:

- на Алтае и в Чечне высокий потенциал развития сельскохозяйственного и аграрного производства;
- в Тыве может развиваться добывающая промышленность (горнорудная);
- в Карачаево-Черкессии и Ингушетии созданы все предпосылки для развития сельскохозяйственного производства и обрабатывающей промышленности.

Но ни один из депрессивных регионов не использует свой потенциал для повышения деловой (предпринимательской) и трудовой активности населения. Очевидно, что сложившаяся ситуация в депрессивных регионах требует нахождения эффективных решений.

Одним из таких оптимальных решений можно считать создание удаленных рабочих мест и повышение технологичности региональных экономик. Создание удаленных рабочих мест позволит привлечь в регион работодателей, которые заинтересованы в получении дешевой рабочей силы для выполнения таких трудовых функций, которые могут быть переданы на аутсорсинг физическим лицам:

- 1) ведение первичной бухгалтерской и прочей документации;
- 2) ведение площадок (социальных сетей, групп, сайтов) в сети интернет;
- 3) услуги в области информации и консалтинга;
- 4) услуги в области интернет-маркетинга и т.п.

Более сложно обеспечить материально-технологическое обновление наиболее депрессивных региональных экономик, поскольку это требует не только инвестиций в основной капитал, но и инвестиций в развитие интеллектуального потенциала трудовых ресурсов региона. Здесь представляется оптимальным приход в регионы государственных корпораций (в том числе корпораций развития). Данные корпорации могут быть одновременно и инвесторами, и бизнес-ангелами, и работодателями. Но вероятно, что не все государственные корпорации готовы выходить в социально и экономически депрессивные регионы, что связано:

- во-первых, с высоким уровнем риска, поскольку из публикаций в средствах массовой информации известно, что депрессивные регионы характеризуются высокой коррупционной составляющей в исполнительной, законодательной и судебной сфере;
- во-вторых, с высоким оппортунизмом в поведении населения этих регионов, поскольку такое поведение экономических агентов напрямую связано с упомянутым выше синдромом выученной беспомощности;
- в-третьих, исполнительная и законодательная власть депрессивных регионов практически не открыта для диалога с формальными институтами развития, а также с частными инвесторами и предпринимателями [5, 6].

Поэтому государственные и частные корпорации, а также институциональные и профильные инвесторы не заинтересованы во вложении средств в развитие социально и экономически депрессивных регионов. Здесь решением может стать изменения федеральной и региональной политики, где в первую очередь должны быть предусмотрены меры по снижению зависимости и повышению экономической самостоятельности депрессивных регионов.

Выводы

В рамках данной статьи были рассмотрены основные проблемы, связанные с развитием рынков труда в социально и экономически депрессивных регионах. Изложенные в статье материалы позволяют сформулировать следующие выводы:

- 1) российская экономика продолжает испытывать негативные долгосрочные и отложенные эффекты уравнилельной системы труда, сформированной в период советской государственности;

- 2) наиболее быстро развиваются рынки труда либо в центральных регионах (например, Москва, Санкт-Петербург, Татарстан), либо в ресурсообеспеченных регионах (например, Ханты-Мансийский автономный округ);
- 3) депрессивные рынки труда сложились в социально и экономически слабо развитых регионах (Тыва, Алтай, Чечня, Ингушетия, Карачаево-Черкессия), бюджеты которых зависимы от федеральных дотаций на 40% и более;
- 4) прослеживается закономерность, которая выражается в том, что чем выше объем дотаций из федерального центра, тем выше депрессивность экономики и рынка труда региона, что в том числе можно объяснить социально-психологическим синдромом выученной беспомощности;
- 5) в депрессивных регионах имеется потенциал экономического развития, сфокусированный преимущественно в аграрной и индустриальной сфере, но необходимы инвестиции, которые депрессивные регионы получить не могут в силу своей непривлекательности для институциональных и частных инвесторов (их высоких рисков, связанных с инвестициями в такие регионы);
- 6) в статье предложены базовые решения, которые могут стать первым шагом к решению проблемы депрессивности региональных рынков труда и дотационности региональных экономик, например, развитие сегмента удаленных рабочих мест и повышение роли государственных корпораций и прочих институтов развития в стимулировании экономической и трудовой активности в таких регионах;
- 7) реализация указанных решений возможна при изменении федеральной политики в отношении депрессивных регионов (постепенном повышении их экономической самостоятельности), а также в изменении региональных политик (например, политик открытости инвестициям).

В рамках представленной статьи были изложены лишь общие решения проблемы депрессивности отдельных региональных рынков труда и дотационных отдельных региональных экономик. В дальнейших своих исследованиях автор планирует разработать методики оценки реального потенциала развития депрессивных регионов и детализировать решения, связанные с повышением инвестиционной привлекательности регионов, которые в настоящее время занимают последние места в национальном рейтинге рынков труда.

Список литературы

1. Бексултанова А.И. Проблема безработицы в России и пути ее решения // Молодой ученый. 2016. № 1. С. 317–319.
2. Даньшина Д.Н. Проблемы безработицы в Российской Федерации // Молодой ученый. 2016. № 6.6. С. 64–66.
3. Мальцева И. Гендерная сегрегация и трудовая мобильность на российском рынке труда. Москва: Огни, 2017. 986 с.
4. Мансуров П.М., Мансурова Г.И. Депрессивный регион: сущность, критерии отнесения, основные проблемы // Фундаментальные исследования. 2012. № 6-2. С. 506–510.
5. Мирзабалаева Ф.И. Взаимосвязь депрессивности рынков труда с дотационностью регионов // Плехановский научный бюллетень. 2017. № 2 (12). С. 130–137.
6. DeLong J. B., Summers L. H., Feldstein M., & Ramey V. A. Fiscal policy in a depressed economy [with comments and discussion] // Brookings Papers on Economic Activity. 2012. Vol. 2012. No 1. pp. 233–297. DOI: <https://doi.org/10.1353/eca.2012.0000>
7. Elmslie B., Sedo S. Discrimination, social psychology, and hysteresis in labor markets // Journal of Economic Psychology. 1996. Vol. 17. No 4. pp. 465–478. DOI: [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(96\)00021-9](https://doi.org/10.1016/0167-4870(96)00021-9)
8. Fazlollahtabar H., Shirazi B., Porramezan Ganji A. A Framework for Knowledge Sharing of Enterprise Resources // International Journal of Information and Computer Science. 2015. Vol. 4. pp. 9–19. DOI: <https://doi.org/10.14355/ijics.2015.04.002>
9. Tuschling A., Engemann C. From Education to Lifelong Learning: The emerging regime of learning in the European Union // Education Philosophy and Theory. 2006. Volume 38, Issue 4. pp. 451–469. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1469-5812.2006.00204.x>
10. Stengård J., Bernhard-Oettel C., Berntson E., Leineweber C. Stuck in the job: Does helplessness precede being locked-in at the workplace or vice versa? An analysis of cross-lagged effects // Journal of Vocational Behavior. 2017. Vol. 102. pp. 15–27. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.06.001>

Для цитирования

Дудин М. Н. Депрессивность региональных рынков труда и дотационность регионов // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 42–51

M. N. Dudin¹

Depressiveness of regional labor markets and subsidies to regions

Annotation

Purpose: *the purpose of this article is to study the main dependencies between the socio-economic stagnation of individual Russian regions and the level of dependence of these regions on federal subsidies.*

Materials and methods: *the article used statistical and heuristic research methods, which are based on open official data on the socio-economic development of regions published on the Internet.*

Results: *based on statistical information, an analysis of the dynamics of development of regional labor markets was carried out, which showed that in the past three years the leaders and anti-leaders of the national rating of labor markets are the same regions (leaders: Moscow, St. Petersburg, Moscow Region, Tatarstan and Khanty-Mansi Autonomous Area; anti-leaders: Altai, Republic of Tyva, Chechen Republic, Karachay-Cherkessia, Republic of Ingushetia). The problem is that depressed economies have a high level of federal subsidies, which are not incentives for social and economic development.*

Conclusions: *the data obtained in the course of the analysis allowed to formulate the following main solutions that can be used to eliminate the imbalances in the socio-economic development of lagging regions, provided that they increase their economic independence and reduce dependence on the federal center subsidies: the development of remote employment in socially and economically depressed regions, which may constitute their competitive advantage at the expense of cheap labor; the arrival in the depressed regions of state corporations (including development corporations) to use the agrarian and industrial potential of these regions due to the material, technological and technological renewal of production.*

Keywords: *labor market, depressed regions, federal subsidies, investments, socio-economic development, regional disparities*

References

1. Beksultanova A.I. The problem of unemployment in Russia and the ways to solve it. *Young scientist*. 2016; (1):317–319.

¹ **Dudin Mikhail N.**, Doctor of Economics, Professor, Faculty of Management and Politics, Moscow State Institute of International Relations (MGIMO University) (76, Prospekt Vernadskogo, 76, Moscow, 119454, Russian Federation); Head of the Laboratory of Strategic Development of the Agroindustrial Complex Market Economy Institute of Russian Academy of Sciences (MEI RAS) (47, Nakhimovsky Ave, Moscow, 117418); dudinmn@mail.ru

2. Danshina D.N. Problems of unemployment in the Russian Federation. *Young Scientist*. 2016; (6):64–66.
3. Maltseva I. Gender segregation and labor mobility in the Russian labor market. Moscow: Ogni, 2017. 986 p.
4. Mansurov P.M., Mansurova G.I. Depressive region: essence, criteria of assignment, main problems. *Basic research*. 2012; (6-2):506–510.
5. Mirzabalayeva F.I. Interrelation of the depressiveness of labor markets with the subsidization of the regions. *Plekhanovsky Scientific Bulletin*. 2017; (2 (12)):130–137.
6. DeLong J. B., Summers L. H., Feldstein M., & Ramey V. A. Fiscal policy in a depressed economy [with comments and discussion]. *Brookings Papers on Economic Activity*. 2012; 2012(1):233–297. DOI: <https://doi.org/10.1353/eca.2012.0000>
7. Elmslie B., Sedo S. Discrimination, social psychology, and hysteresis in labor markets. *Journal of Economic Psychology*. 1996; 17(4):465–478. DOI: [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(96\)00021-9](https://doi.org/10.1016/0167-4870(96)00021-9)
8. Fazlollahtabar H., Shirazi B., Porramezan Ganji A. A Framework for Knowledge Sharing of Enterprise Resources. *International Journal of Information and Computer Science*. 2015; (4):9–19. DOI: <https://doi.org/10.14355/ijics.2015.04.002>
9. Tuschling A., Engemann C. From Education to Lifelong Learning: The emerging regime of learning in the European Union. *Education Philosophy and Theory*. 2006; 38(4):451–469. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1469-5812.2006.00204.x>
10. Stengård J., Bernhard-Oettel C., Berntson E., Leineweber C. Stuck in the job: Does helplessness precede being locked-in at the workplace or vice versa? An analysis of cross-lagged effects. *Journal of Vocational Behavior*. 2017; (102):15–27. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.06.001>

For citation

Dudin M. N. Depressiveness of regional labor markets and subsidies to regions. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):42–51

УДК 332.1

Н. В. Лясников¹, Ю. В. Лясникова²

Управление сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур на основе концепции корпоративного гражданства

Аннотация

Цель. На основании современных исследований изучено управление сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур на основе концепции корпоративного гражданства.

Материалы и методы. Методической основой данной статьи являются исследования по управлению сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур, а также влияние концепции корпоративного гражданства на их экономический рост.

Результаты. В настоящей статье определена роль и значение корпоративного гражданства, а также выявлен фактор влияния корпоративного гражданства на экономический рост крупных промышленных структур. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.

Выводы. Одним из важнейших факторов, накладывающих все более существенный отпечаток на характер социально-трудовых отношений в России, является транснационализация нашего крупного бизнеса, обретение наиболее эффективными компаниями и корпорациями черт и особенностей транснациональных компаний.

На сегодняшний день принято говорить уже не просто о «человеческом», а о «социальном капитале», и, конечно же, его качество в значительной мере определяется состоянием социально-трудовых отношений и той ролью, которую в этих отношениях играют профсоюзы. Если же ставить вопрос более широко, то мы выходим здесь напрямую на ту концепцию корпоративного гражданства, которая на сегодняшний день является все более востребованной. Следование данной концепции дает серьезный шанс профсоюзам и в

¹ Николай Васильевич Лясников, доктор экономических наук, профессор, главный научный сотрудник лаборатории стратегического развития АПК Института проблем рынка РАН (117418, Москва, Нахимовский просп., 47); acadra@yandex.ru

² Лясникова Юлия Владимировна, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика высокотехнологического производства» Московского политехнического университета (107023, Москва, ул. Большая Семеновская, д. 38); ylylys@gmail.com

западных ТНК, и в странах Запада в целом преодолеть тот кризис, который они переживают в условиях перехода от индустриального общества к постиндустриальному, от «старой» экономики к экономике «новой».

Одной из крупных промышленных структур, в которых управление осуществляется на основе корпоративного гражданства является ООО «ЛУКОЙЛ-Пермь» — дочернее предприятие компании «ЛУКОЙЛ». Причем за этой принципиальной позицией стоят реальные дела. Особенно много делают ООО «ЛУКОЙЛ-Пермь» и его люди для установления тесных, конструктивных отношений с жителями тех поселков и территорий, где оно осуществляет свою производственную деятельность. Причем это не просто «раздача денег», финансирование строительства дорог, больниц, школ и т.п. Это также «наведение мостов» между подразделениями компании и местным сообществом, создание своего рода ячеек того общего гражданства, нацеленность на формирование которого и составляет суть концепции.

Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при внедрении концепции корпоративного гражданства для наиболее плодотворного управления сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур.

Ключевые слова: управление, экономический рост, крупные промышленные структуры, транснациональные компании, концепции корпоративного гражданства

Введение

Добропорядочное корпоративное гражданство или корпоративная социальная ответственность — это термины, которые используются для того, чтобы охарактеризовать меры, которые добровольно принимают компания для того, чтобы вся ее деятельность шла на благо окружающей среды, ее служащих и обществу, в котором она функционирует.

Корпоративные руководители понимают, что экономические стимулы связаны с обоснованным корпоративным гражданством.

На сегодняшний день это самая крупная в мире инициатива в области корпоративного гражданства, в реализации которой участвует большое количество корпораций из многих стран, причем половина из которых — развивающиеся страны

По исследуемой теме были рассмотрены работы по изучению роста производительности труда организаций таких ученых изданных в зарубежных изданиях [6–11], а также рассмотрены отечественные труды, среди которых выделяются работы С.П. Перегудова [2], И.С. Семеновко [2], А.В. Кузнецова [1], А.А. Шлихтера [4].

Однако в работах указанных авторов и других многочисленных работ по исследуемой тематике анализ исследуемой проблематики весьма ограничен и не в полной степени может быть применен при разработке решений, направленных на рост производительности труда организаций. Таким образом, актуальность исследуемого во-

проса, недостаточная теоретическая и методическая база, необходимая для формирования новых научных подходов по оптимизации систем управления сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур на основе концепции корпоративного гражданства, предопределили выбор темы работы, ее цель, задачи, объект, предмет и структуру.

Результаты исследования

Повсюду различные нормы добросовестного корпоративного гражданства включаются в исполняемые на добровольной основе документы и кодексы различного типа

Бюро по вопросам Глобального договора (ГД) возложило на ЮНИДО функции координации деятельности международной целевой группы по малым и средним предприятиям (МСП) и вопросам корпоративного гражданства в целях разработки оперативного руководства для МСП. Все эти действия позволяют крупным промышленным структурам соблюдать баланс экономического роста

История любого бизнеса, в том числе и крупного — это, прежде всего, эволюция факторов успеха предпринимательства: от ресурсного этапа, когда определяющую роль играла географическая близость к природным богатствам, через технологизацию и решение задач сбыта до этапа партнерства. Многие авторы называют подобный этап «глобальным партнерством», подразумевая сотрудничество «трех сторон»: власти, местного сообщества и бизнеса. Репутационная составляющая и «вовлеченность» в жизнь общества становятся так же важны для компаний, прежде всего крупных, как и потребительские характеристики товаров и услуг, поскольку, как оказалось, упомянутые в начале фразы факторы оказывают значительное влияние на капитализацию бизнеса.

Именно на этом этапе в полной мере проявляются понятия социальной ответственности бизнеса и корпоративного гражданства, которые могут быть структурированы по следующим «уровням деятельности» [1, с. 86]:

1. Базовый (фирма следует нормам законодательства страны, правилам ведения бизнеса и пр., т.е., иными словами, является добросовестным исполнителем общественных норм и правил).
2. Организационный (компания выступает в жизнедеятельности общества именно как организационный субъект, принимая во

внимание, что ее деятельность может нести для общества не только позитивные последствия, но и негативные (например, работа заводов, фабрик, которые, по большому счету, производят общественные блага, при этом, отчасти, принося некий вред окружающей среде). Теоретически (и, к сожалению, практически) порой бизнес переступает через первый уровень и начинает себя считать субъектом второго уровня, забывая при этом, что второй уровень включает в себя соблюдение принципов первого.

3. Социальный (именно этот уровень осуществления социальной ответственности предполагает проактивную позицию компании, когда последняя не только действует в соответствии с существующими нормами и старается минимизировать негативные последствия своей деятельности для общества, но предпринимает активные меры по улучшению жизни местного сообщества. На этом этапе возникает понятие социальных инвестиций, которое дословно может быть определено как долгосрочное вложение капитала в развитие сообщества с целью дальнейшего получения прибыли. Бизнес всегда остается бизнесом, но общество становится его полноценным партнером.

В качестве примера можно привести деятельность такой крупной промышленной структуры как ПАО «Лукойл», которая распространяет принципы и правила кодекса взаимодействия компании со своими клиентами (Business Practice Excellence, BPX) на все свои подразделения. Особенно процессы корпоративного гражданства выражаются в его дочерней структуре ООО «Лукойл-Пермь».

В то же время, не заявляя о приверженности к данной концепции, многие другие дочерние общества «ЛУКОЙЛа», насколько можно судить на основе знакомства с положением дел в Когалыме, Покачах, Республике Коми, а также в Индустриальном районе Перми, где расположено известное нам всем ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефтеоргсинтез» и где живет значительная часть его персонала, также делают немало для развития местных сообществ и по сути дела движутся в том же направлении, что и «ЛУКОЙЛ-Пермь». Более того, многие другие российские крупные компании либо уже встали, либо встают на этот путь [3, с. 77].

В недавнем исследовании аналитического центра «Эксперт», а также в материалах, изданных Ассоциацией менеджеров, Институтом экономики города, некоторыми другими аналитическими центрами,

приводятся убедительные свидетельства того, что значительная часть нашего крупного бизнеса либо уже осознала, либо начинает осознавать важность «укоренения» в местные сообщества, а некоторые из них достаточно далеко продвинулись в данном направлении. В числе таких компаний я назвал бы прежде всего такие, как «СУАЛ», «Норильский никель», «Кузбассуголь», «Газпром». Впрочем, список этот можно продолжать и продолжать [1, с. 88].

Стоит, однако, сделать одно уточнение. В то время позиционируя корпоративное гражданство как продвинутую версию социальной ответственности бизнеса, мы, с моей точки зрения, не должны ограничивать это понятие лишь одной, хотя и крайне важной сферой гражданской активности бизнеса, каковой является взаимодействие с местными сообществами и муниципалитетами. В своей социальной активности компании вступают во взаимодействие с целым веером стейкхолдеров как внутренних, так и внешних, и концепция корпоративного гражданства предполагает установление данного взаимодействия со всем этим «веером» в совокупности. И, конечно же, на самом первом месте здесь стоят трудовые коллективы и те организации, которые их представляют [4, с. 52].

На сегодняшний день корпоративное гражданство является одним из ключевых факторов устойчивого ведения бизнеса, а также важным компонентом повышения уровня жизни населения. На каком уровне развития находится корпоративное гражданство в России? Давайте разбираться. По мнению профессора Колумбийского Университета Джеффри Саша: «Бизнес не ждет пока к нему обратятся за помощью, он сам ищет «объект» социальных инвестиций, сам находит проблемы, вызывающие беспокойство у населения, и решает их. Таким образом бизнес получает отдачу от такого рода инвестиций и извлекает для себя выгоду» [3, с. 78].

В связи с этим многие российские компании стараются придерживаться принципов устойчивого развития, стремятся повысить качество жизни, а также уровень социального, экономического и экологического благополучия на территориях присутствия.

Так, например, компания «Атомэнергопроект» оказывает влияние на экономику регионов присутствия, способствуя росту налоговой базы, повышению их инвестиционной привлекательности, образованию новых рабочих мест, активному развитию инфраструктуры. Кроме того, организация принимает участие в строительстве теплосетей, дорог, а также реализации различных проектов.

Так, в 2012 году ОАО «Атомэнергoproject» был проведен открытый благотворительный конкурс на реализацию социально значимых проектов среди общественных некоммерческих организаций и граждан. Компаниями Группы заключено более тридцати соглашений о взаимодействии, носящих как долгосрочный, так и краткосрочный характер

В целях реализации стратегии развития компании в 2017 году была разработана Концепция по взаимодействию с общественными организациями. Стратегическими целями концепции являются минимизация репутационных рисков, формирование эффективного двустороннего канала коммуникаций, повышение стоимости и узнаваемости бренда «Интер РАО».

А для компании «Росэнергоатом» важным аспектом социальной ответственности являются инвестиции в инфраструктуру.

На протяжении многих лет Концерн:

- помогает социально незащищенным слоям населения;
- ведет активную деятельность по возрождению мест, связанных с именами преподобных Серафима Саровского и Сергия Радонежского, занимается возведением храмов в городах присутствия;
- поддерживает и популяризирует здоровый образ жизни и спорт, патриотическое воспитание, реализовывает мероприятий, направленные на улучшение спортивной, социальной инфраструктуры, а также благоустройство населенных пунктов [2, с. 16].

Выводы

Существует подход, считающий, что одной из целей гражданского образования в обществе должно являться распространение информации об эталонных примерах социально-ответственного бизнеса, обучение будущих менеджеров таким принципам и правилам, поддержка таких компаний со стороны государства (пусть даже моральная). Для компаний, занимающих 85% рынка, данная деятельность не является, как некоторые считают, способом прямого повышения продаж, а, скорее «образом жизни», который компания, порой в непростых местных условиях, пропагандирует и реализует вот уже более 35 лет. Подытоживая изложенный материал, можно сделать следующие выводы и обобщения.

Приведенный выше материал возвращает нас к тому тезису о «выборе» социальной стратегии перед вступающими (и уже вступившими) в мировое сообщество транснационального бизнеса российскими компаниями. И хотя вроде бы российские ТНК, реальные и потенциальные, этот выбор уже сделали. И хотя в значительной мере это так, все же тренд в направлении к корпоративной социальной ответственности и корпоративному гражданству будет набирать силу и вступление на этот путь все большего количества российских компаний еще более укрепит тот же тренд и в глобальном, мировом масштабе.

Список литературы

1. Кузнецов А.В. Транснациональные корпорации в мире [Электронный ресурс] // Мировое и национальное хозяйство. 2014. № 2(29).
2. Перегудов С.П., Семененко И.С. Корпоративное гражданство как новая форма отношений бизнеса, общества и власти. М.: ИМЭМО РАН, 2008. 194 с.
3. Стрежнева М.В., Прохоренко И.Л. Управление экономикой в Европейском союзе: институциональные и политические аспекты. М.: ИМЭМО РАН, 2013. 155 с.
4. Шлихтер А.А. Идейные основы и практики социально-ориентированной деятельности корпораций и благотворительных фондов на Западе и в России // Общество и экономика. 2017. № 12. С. 76–90.
5. Система непрерывного корпоративного обучения / Официальный сайт Объединенной авиастроительной корпорации [Электронный ресурс]. URL: http://www.uacrussia.ru/ru/staff_policy/corporate_learning (дата обращения: 10.10.2018).
6. Aino Kianto, Paavo Ritala, John-Christopher Spender, Mika Vanhala. The interaction of intellectual capital assets and knowledge management practices in organizational value creation // Journal of Intellectual Capital, 2014. Vol. 15. Issue 3. pp. 362–375. DOI: <https://doi.org/10.1108/jic-05-2014-0059>
7. Dudin M.N., Lyasnikov N.V., Dzhurabaeva G.K., Dzhurabaev K.T., Reshetov K.Yu. Improving the innovative strategy of interaction of large industrial enterprises and small entrepreneurship in the agro-industrial sector // Biosciences Biotechnology Research Asia. 2015. T. 12. № 1. С. 159–167. DOI: <https://doi.org/10.13005/bbra/1647>
8. Huergo Elena, Jaumandreu Jordi. Firms' age, process innovation and productivity growth // International Journal of Industrial Organization. 2004. Volume 22, Issue 4. pp. 541–559. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijindorg.2003.12.002>

9. Expert vs. general working sample differences in KSAO improvability ratings and relationships with measures relevant to occupational and organizational psychology // *Journal of Occupational and Organization Psychology*. 2008. Volume 81, Issue 4. pp. 813–829.
10. *Field J.* Social capital and lifelong learning. England: Policy Press, 2005. DOI: <https://doi.org/10.2307/j.ctt9qgvrm>
11. Berzkalne Irina, Zelgalve Elvira. Intellectual Capital and Company Value // *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2014. Volume 110. pp. 887–896. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.934>

Для цитирования

Лясников Н. В., Лясникова Ю. В. Управление сбалансированным экономическим ростом крупных промышленных структур на основе концепции корпоративного гражданства // *Экономика и социум: современные модели развития*. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 52–61

N. V. Lyasnikov¹, Yu. V. Lyasnikova²

Management of balanced economic growth of large industrial structures based on the concept of corporate citizenship

Annotation

Purpose: *based on current research, management of balanced economic growth of large industrial structures based on the concept of corporate citizenship has been studied.*

Materials and methods: *the methodological basis of this article is research on managing the balanced economic growth of large industrial structures, as well as the impact of the concept of corporate citizenship on their economic growth.*

¹ **Lyasnikov Nikolai V.**, Doctor of Economic Sciences, Professor, Ch. scientific employee of the Laboratory of Strategic Development of the AIC of the Market Economy Institute of Russian Academy of Sciences (MEI RAS), (47 Nakhimovsky Ave., Moscow, 117418); acadra@yandex.ru

² **Yulia V. Lyasnikova**, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Economics of High-Tech Production Department at Moscow Polytechnic University (38 Bolshaya Semenovskaya Str., Moscow, 107023); ylylys@gmail.com

Results: *this article defines the role and importance of corporate citizenship, and also identifies the factor of influence of corporate citizenship on the economic growth of large industrial structures. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison.*

Conclusions: *one of the most important factors that impose an increasingly significant imprint on the nature of social and labor relations in Russia is the transnationalization of our large business, the acquisition of the features and characteristics of transnational companies by the most efficient companies and corporations.*

Today, it is customary to talk not just about “human”, but about “social capital”, and, of course, its quality is largely determined by the state of social and labor relations and the role that trade unions play in these relations. If we raise the question more broadly, then we come here directly to the concept of corporate citizenship, which is increasingly in demand today. Following this concept gives a serious chance to trade unions in Western TNCs and in Western countries as a whole to overcome the crisis that they are experiencing in the transition from industrial to post-industrial society, from the “old” economy to the “new” economy.

One of the major industrial structures in which management is carried out on the basis of corporate citizenship is OOO LUKOIL-Perm, a subsidiary of the company LUKOIL. And behind this principled position are real business. LUKOIL-Perm LLC and its people are doing a lot to establish close, constructive relations with the residents of those villages and territories where it carries out its production activities. And this is not just a “distribution of money”, financing the construction of roads, hospitals, schools, etc. It is also “building bridges” between divisions of the company and the local community, creating a kind of cells of that common citizenship, the focus on the formation of which is the essence of the concept.

The findings and research results can be used to introduce the concept of corporate citizenship for the most fruitful management of balanced economic growth of large industrial structures.

Keywords: *management, economic growth, large industrial structures, transnational companies, concepts of corporate citizenship*

References

1. Kuznetsov A.V. Transnational corporations in the world [Electronic resource]. *World and National Economy*. 2014; 2(29).
2. Peregudov S.P., Semenenko I.S. Corporate citizenship as a new form of business, society and government relations. Moscow, IMEMO RAN, 2008.
3. Strezhneva M.V., Prokhorenko I.L. Economic Management in the European Union: Institutional and Political Aspects. Moscow, IMEMO RAN, 2013.
4. Schlichter A.A. Ideological foundations and practices of socially-oriented activities of corporations and charitable foundations in the West and in Russia. *Society and Economics*. 2017; (12):76–90.
5. System of continuous corporate training / Official site of the United Aircraft Building Corporation [Electronic resource]. Available from: http://www.uacrussia.ru/en/staff_policy/corporate_learning [Accessed 10th October 2018]

6. Aino Kianto, Paavo Ritala, John-Christopher Spender, Mika Vanhala. The interaction of intellectual capital assets and knowledge management practices in organizational value creation. *Journal of Intellectual Capital*. 2014; 15(3):362–375. DOI: <https://doi.org/10.1108/jic-05-2014-0059>
7. Dudin M.N., Lyasnikov N.V., Dzhurabaeva G.K., Dzhurabaev K.T., Reshetov K.Yu. Improving the innovative strategy of interaction of large industrial enterprises and small entrepreneurship in the agro-industrial sector. *Biosciences Biotechnology Research Asia*. 2015; 12(1):159–167. DOI: <https://doi.org/10.13005/bbra/1647>
8. Huergo Elena, Jaumandreu Jordi. Firms' age, process innovation and productivity growth. *International Journal of Industrial Organization*. 2004; 22(4):541–559. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijindorg.2003.12.002>
9. Expert vs. general working sample differences in KSAO improvability ratings and relationships with measures relevant to occupational and organizational psychology. *Journal of Occupational and Organization Psychology*. 2008; 81(4):813–829.
10. Field J. Social capital and lifelong learning. England: Policy Press, 2005. DOI: <https://doi.org/10.2307/j.ctt9qgvrm>
11. Berzkalne Irina, Zelgalve Elvira. Intellectual Capital and Company Value. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2014; (110):887–896. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.934>.

For citation

Lyasnikov N. V., Lyasnikova Yu. V. Management of balanced economic growth of large industrial structures based on the concept of corporate citizenship. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):52–61

УДК 332.1

О. Ю. Милешина¹

Интегрированное планирование как инструмент повышения качества услуг в процессе переподготовки и повышения квалификации кадров

Аннотация

Цель. На основе анализа литературных источников, а также международного опыта исследовать интегрированное планирование как инструмент повышения качества услуг.

Материалы и методы. Методической основой данной статьи являются литературные источники по интегрированному планированию как инструменту повышения качества услуг, а также открытые аналитические материалы по переподготовке и повышению квалификации кадров. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение. Полученные при подготовке данной статьи аналитические и информационные материалы обобщены, структурированы в соответствии с общими требованиями к разработке научно-методических основ по теме статьи.

Результаты. В настоящей статье определена сущность интегрированного планирования. Проведен анализ современных методов повышения качества услуг, а также процессы переподготовки и повышения квалификации кадров.

Выводы. На данный момент времени повышение качеством услуг на любом предприятии является залогом его успешного экономического развития и основой конкурентоспособности выпускаемых товаров или предоставляемых услуг. А повышению качества услуг может помочь интегрированное планирование. Причем интегрированное планирование может объединять сразу несколько сегментов бизнеса компаний, например, производство, логистику и сбыт. Интегрированный подход подразумевает создание сквозного плана, объединяющего всю цепочку создания стоимости. В нашем случае от производства до сбыта. Такой план минимизирует риск возникновения несоответствия между спросом и предложением: компания производит ровно столько и таких продуктов, сколько способна перевести и реализовать и сколько нужно рынку.

Так, например, на сегодняшний день компания ПАО «Газпром нефть» создает мощную автоматизированную систему, которая позволит ей наиболее эффективно производить,

¹ Милешина Ольга Юрьевна, зам. директора факультета (Институт менеджмента и маркетинга) Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) (119571, Москва, проспект Вернадского, 82, строение 1); senin@ranepa.ru

распределять и четко контролировать свои ресурсы. Она оптимизирует объем переработки, корзину выработки нефтепродуктов и распределяет их самым эффективным образом. В конечном счете целевая система интегрированного планирования повысит качество и оперативность процесса планирования и контроля.

Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при дальнейшей разработке интегрированного планирования как эффективного инструмента управления качеством услуг.

Ключевые слова: планирование, интегрированное планирование, система управления, качество, управление качеством, оптимизация, переподготовка, повышение квалификации, кадры

Введение

Система интегрированного планирования — один из ключевых элементов Центра управления качеством услуг. В то же время можно констатировать влияние многих внешних факторов и как тот или другой скажется на выполнении плана большой вопрос. Есть ситуации, когда вероятное отклонение от плана с виду выглядит мизерным, но имеет крайне неприятные последствия. Для того, чтобы достичь оптимальных результатов в интегрированном планировании необходима переподготовка и повышение квалификации кадров предприятия. То есть повышать квалификацию кадрового состава необходимо для любого предприятия. В этапе непрерывного повышения квалификации у сотрудников развиваются различные компетенции, которые являются крайне важными для работы.

По исследуемой теме были исследованы работы по изучению интегрированного планирования и оптимизации систем управления качеством услуг таких работ, изданных в зарубежных изданиях [9—11].

А также рассмотрены труды, изданные в издательствах России, среди которых выделяются ученые И.А. Пузанова [4], Н.А. Евстропов [2], В.М. Корнеева [2], С.В. Бабыкин [2], Б.В. Бойцов [1], Ю.Ю. Комаров [1], Г.В. Панкина [1]

В статье И.А. Пузановой «Интегрированное планирование цепей поставок» изложены теоретико-методологические основы интегрированного планирования цепей поставок в условиях современной экономики, рассмотрен инструментарий стратегического и тактического планирования, а также области их наиболее целесообразного использования. Представлен систематизированный теоретический и иллюстративно-практический материал. В работе Н.А. Евстропова, В.М. Корнеевой, С.В. Бабыкина «Менеджмент качества предприятий

и организаций» обобщены фундаментальные основы, современные методы и принципы менеджмента качества, которые легли в основу новейших стандартов, справочных и методологических руководств [2]. В трудах Б.В. Бойцова, Ю.Ю. Комарова, Г.В. Панкиной излагаются основы менеджмента качества. Рассматриваются принципы менеджмента, эволюция методов обеспечения качества, содержание и требования к системам менеджмента качества. Обсуждаются вопросы управления качеством технологических процессов [1]. В работе А.Г. Зекунова и В.Н. Иванова рассматриваются основы методологии и методики управления качеством, процессный подход, организационное проектирование и внутренний аудит систем менеджмента, их документирование в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000 [3].

Эффективное функционирование предприятий и их конкурентоспособность в первую очередь определяются уровнем квалификации кадров. Решением указанной задачи может стать внедрения интегрированного планирования в систему управления организаций. Принимая во внимание вышесказанное, можно говорить, что тема статьи на сегодняшний день является особенно актуальной и требует детальных многоаспектных исследований.

Результаты исследования

Интегрированное планирование может быть месячным, годовым, полугодовым. На какой бы срок не было составлен план интегрированного планирования — это всегда позволит планировать целевые запасы, которые должна обеспечить календарная система, максимизировать продажи, минимизировать затраты на логистику и переработку, получить дополнительный доход от учета динамики ценовой конъюнктуры рынка.

Кроме того, это позволит начать разработку системы скользящего интегрированного календарного планирования. Это планирование паспортизации, отгрузки и транспортировки с ежедневным пересчетом графиков и расчетом возможных сценариев исходя из поставленных задач. Фундамент для создания такой системы большой поток фактической информации по цепочке добавленной стоимости. На данный момент многие предприятия занимаются сбором и систематизацией этих данных, созданием методик по их обработке и хранению, что позволит в будущем внедрять новые элементы управления цепочкой, в частности искусственный интеллект и предиктивную аналитику [5].

Однако для того, чтобы сотрудники не выполняли лишних действий, не затрачивали несоизмеримое с результатами количество времени, руководству стоит обратить внимание на главные составляющие данного процесса.

Эффективность и результативность труда нужно регулярно мониторить. Только в этом случае руководство будет знать слабые места в деятельности своих работников и успешно устранять их [1, с. 33].

Однако одним изучением результатов оценки качества труда персонала не обойтись. Важно повышать профессиональную грамотность сотрудников и улучшать условия их деятельности [6–7].

Способность персонала эффективно использовать накопленные знания в процессе непрерывного обучения являются наиболее важным моментом эффективности производства [8–9]. Современные технологии, используемые в процессе работы также требуют от работников первоклассные знания и навыки. В конечном итоге работодатель просто вынужден организовывать для своих подчиненных системы непрерывного повышения квалификации для сохранения доли рынка или же сохранения всего бизнеса.

Каждая отдельно взятая организация сама определяет цели, ради чего стоит проводить обучение. Наиболее распространенными целями непрерывного обучения становятся:

- повысить (не допустить снижения) качества человеческих ресурсов;
- для повышения качества производимой продукции (предоставляемых услуг);
- в рамках организационных изменений (приспособления к изменениям среды);
- в качестве развития персонала;
- повышения качества системы коммуникации в организации;
- формирования (улучшения) организационной культуры предприятия;
- повышения уровня лояльности организации.

Те предприятия, которые проводят обучение и повышение квалификации своих сотрудников следуют принципу, что основное достояние предприятия заключено в кадрах. Сотрудники как правило, отобранные для повышения квалификации уверены в том, что предприятие стремится вкладывать средства в долгосрочную программу повыше-

ния их эффективности. Также это способствует развитию у сотрудников лояльного отношения к своей работе и принятию на себя более долгосрочных обязательств [2, с. 40].

Программа повышения квалификации, которая планируется на предприятиях в конечном счете способствует повышению производительности труда, так как влияет на моральный настрой уровень профессиональной компетентности сотрудников предприятия.

Система календарного планирования позволит правильно, оперативно и эффективно управлять жизненным циклом продукта по всей цепочке добавленной стоимости с учетом всех ограничений и возможностей. Как правило, до введения интегрированного планирования многие компании работали по факту возникновения события: спрос менялся, появлялась дополнительная потребность в различного рода продукции. После появления новой информации пересчет продукта и формирование графиков вручную стали занимать три-четыре дня. На данный момент при интегрированном планировании система позволяет просчитать скорректированный график за две-три минуты.

Те предприятия, которые перешли на интегрированное планирование на данный момент. Так, например, компания ПАО «Газпром нефть» на данный момент настраивает процесс диспетчеризации почасового графика на трое ближайших суток, где видны разрядки, график подачи составов, график почасовой паспортизации продукции. Это более тонкая настройка, позволяющая получить еще большую прибыль и повысить эффективность цепочки добавленной стоимости. И календарное, и диспетчерское планирование находятся на стадии разработки.

Также в свете перехода на интегрированное планирование на предприятии уместно говорить в контексте работы системы планирования о цифровых технологиях, например, о предиктивном управлении. Ведь одна из целей управления цепочкой целиком — минимизация запасов в конечных точках продаж. Если продукт лежит на складах, но не продается, это фактически замороженный капитал. А компании могли бы продать продукт и пустить деньги от продажи в работу, но в случае его залежей этот сценарий не работает. Управление запасами фактически является предиктивным принятием решений: прогноз о накоплении запасов позволит нам максимально эффективно перераспределить ресурсы на базах и получить дополнительную прибыль. Если раньше лаг решения составлял двое—трое суток, то сейчас он занимает минуту.

Однако при переходе на интегрированное планирование необходимо тестирование на отдельно взятых активах. Так, ПАО «Газпром нефть» тоже проводит такого рода тестирование. Сейчас параллельно с опытной эксплуатацией омской модели началось формирование системы на МНПЗ. ПАО «Газпром нефть» возьмет лучшее на основе используемой в Омске модели и разработаем новые бизнес-требования, сделав систему в Москве еще более эффективной и современной. А потом уже на этой основе подтянет и омскую модель. Дочерние общества также будут активно вовлечены в работу. Отдельно готовится пилотная система интегрированного планирования для «Газпромнефть-Аэро». Данная программа позволит управлять ПАО «Газпром нефть» запасами топлива во всех аэропортах в режиме реального времени.

У компании уже интегрировано более 10 информационных систем дочерних обществ блока логистики, переработки и сбыта и свыше 1000 объектов информация собрана, обработана и загружена в озеро данных. Понятно, что общая задача еще глобальнее к концу 2019 года система подлежит тиражированию на весь периметр сегмента downstream компании.

Выводы

Принятия решений за счет автоматизации процессов, интеграции систем и проактивной работы с данными сократилось до нескольких часов. Кроме того, интегрированное планирование в совокупности с другими системами Центра управления эффективностью создало предпосылки для значительного улучшения основных экономических показателей, исчисляющихся несколькими миллиардами рублей.

Подытоживая изложенный материал, можно сделать следующие выводы и обобщения. В будущем при внедрении интегрированного планирования у компаний ожидаются разные бизнес-результаты, среди которых повышение точности процесса планирования по отклонениям и повышение реализуемости месячных и календарных планов. Реализация этих задач позволит усилить позиции компании в отрасли и обеспечить лидерство в вопросе экономической эффективности.

Список литературы

1. Бойцов Б.В., Комаров Ю.Ю., Панкина Г.В. Вопросы управления качеством технологических процессов. М.: Дрофа, 2017.

2. *Евстропов Н.А., Корнеева В.М., Бабыкин С.В.* Менеджмент качества предприятий и организаций. М.: Юнити, 2016.
3. *Зекунев А.Г., Иванов В.Н.* Обеспечение функционирования системы менеджмента качества. М.: АСМС, 2012
4. *Пузанова И.А.* Интегрированное планирование цепей поставок М.: Юнити, 2016.
5. *Дудин М.Н., Лясников Н.В., Иващенко Н.П., Фролова Е.Е.* Россия в системе мировой экономики и международных связей в условиях инновационной трансформации социально-экономических систем. М., 2017.
6. *Коптева К.В., Афанасьева Л.А.* Эффективная система обучения как основа развития кадрового потенциала предприятия // Auditorium. 2014. Т. 3. № 3(3). С. 67–76.
7. *Репичев А.И., Вепринцева М.В.* Повышение квалификации персонала // Экономика и социум. 2015. № 2-4(15). С. 28.
8. *Жукова О.О., Никулина Ю.Н.* Обучение как один из основных элементов развития персонала организации // Интерактивная наука. 2017. № 2(12). С. 189–192.
9. *Bryson J.M.* A strategic planning process for public and non-profit organizations // Long Range Planning. February 1988. Vol. 21. Issue 1. pp. 73–81.
10. *Parker Gates L.* Strategic Planning with Critical Success Factors and Future Scenarios: An Integrated Strategic Planning Framework // Carnegie Mellon University. Research Showcase. 2010. No. 11. pp. 1–68.
11. *Voelker K.A., Rakish J.S.* The Balanced Scorecard in Healthcare Organizations: A Performance Measurement and Strategic Planning Methodology // Hospital Topics. Vol. 79, 2001. Issue 3. pp. 13–24.

Для цитирования

Милешина О. Ю. Интегрированное планирование как инструмент повышения качества услуг в процессе переподготовки и повышения квалификации кадров // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 62–70

O. Y. Mileschina¹

Integrated planning as a tool to improve the quality of services in the process of retraining and advanced training

Annotation

Purpose: *based on the analysis of literary sources, as well as international experience, explore integrated planning as a tool to improve the quality of services.*

Materials and methods: *the methodological basis of this article is the literature on integrated planning as a tool to improve the quality of services, as well as open analytical materials on retraining and advanced training of personnel. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison. The analytical and informational materials obtained during the preparation of this article are summarized and structured in accordance with the general requirements for the development of scientific and methodological foundations on the topic of the article.*

Results: *this article defines the essence of integrated planning. The analysis of modern methods of improving the quality of services, as well as the processes of retraining and advanced training of personnel.*

Conclusions: *at the moment, improving the quality of services in any enterprise is the key to its successful economic development and the basis for the competitiveness of goods produced or services provided. And integrated planning can help improve the quality of services. Moreover, integrated planning can combine several business segments of companies, for example, production, logistics and sales. An integrated approach involves creating a cross-cutting plan that unifies the entire value chain. In our case, from production to sale. Such a plan minimizes the risk of a mismatch between supply and demand: the company produces just as many products as it can transport and sell, and how much the market needs.*

For example, today the company PAO «Gazprom нефть» creates a powerful automated system that will allow it to most efficiently produce, distribute and accurately control its resources. It optimizes refining volume, the basket of petroleum products and distributes them in the most efficient way. Ultimately, a targeted integrated planning system will improve the quality and responsiveness of the planning and control process.

The findings and research results can be used in the further development of integrated planning as an effective tool for managing the quality of services.

Keywords: *planning, integrated planning, management system, quality, quality management, optimization, retraining, professional development, personnel*

¹ **Olga Y. Mileschina**, Institute of Management and Marketing Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82, Prospekt Vernadskogo, Moscow, 119571, Russian Federation); senin@ranepa.ru

References

1. Boytsov B.V., Komarov Yu.Yu., Pankina G.V. Issues of quality management of technological processes. Moscow, Drofa, 2017.
2. Evstropov N.A., Korneev V.M., Babykin S.V. Quality management of enterprises and organizations. Moscow, Unity, 2016.
3. Zekunov A.G., Ivanov V.N. Ensuring the functioning of the quality management system. Moscow, ASMS, 2012.
4. Puzanova I.A. Integrated supply chain planning. Moscow, Unity, 2016.
5. Dudin M.N., Lyasnikov N.V., Ivashchenko NP, Frolova E.E. Russia in the system of world economy and international relations in the conditions of innovative transformation of socio-economic systems. Moscow, 2017.
6. Kopteva K.V., Afanasyev L.A. Effective training system as a basis for the development of personnel potential of the enterprise. *Auditorium*. 2014; 3(3(3)):67–76.
7. Repichev A.I., Veprintseva M.V. Staff development. *Economy and Society*. 2015; (2-4(15)):28.
8. Zhukova O.O., Nikulina Yu.N. Training as one of the main elements of the development of an organization's personnel. *Interactive science*. 2017; (2(12)):189–192.
9. Bryson J.M. A strategic planning process for public and non-profit organizations. *Long Range Planning*. February 1988; 21(1):73–81.
10. Parker Gates L. Strategic Planning with Critical Success Factors and Future Scenarios: An Integrated Strategic Planning Framework. *Carnegie Mellon University. Research Showcase*. 2010; (11):1–68.
11. Voelker K.A., Rakish J.S. The Balanced Scorecard in Healthcare Organizations: A Performance Measurement and Strategic Planning Methodology. *Hospital Topics*. 2001; 79(3):13–24.

For citation

Mileshina O. Y. Integrated planning as a tool to improve the quality of services in the process of retraining and advanced training. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):62–70

УДК 31

Ю. В. Лясникова¹

Корпоративная социальная ответственность как основа развития предпринимательства в условиях социальной рыночной экономики

Аннотация

Цель. На основании современных исследований изучить современные аспекты влияния корпоративной социальной ответственности на развитие бизнеса в условиях социальной рыночной экономики.

Материалы и методы. Данная статья в методологическом плане основана на исследовании теоретических и практических источников по заявленной тематике статьи. Автор рассмотрел предпосылки и прогрессирование концепции «социальная ответственность бизнеса», а также показали взаимосвязь между наличием социальной ответственности в деятельности предпринимательских структур и их устойчивым развитием. Кроме этого автором было сделано прогнозное предположение о том, что уже в среднесрочной перспективе концепция социальной ответственности бизнеса будет расширяться и дополняться. В частности, автор считает, что бизнес будущего — это не только социально ответственная и экологически безопасная деятельность, это еще и энергетически эффективная деятельность предпринимательских структур. Поэтому стоит ожидать углубление концепции «социальная ответственность бизнеса» не только в целях сохранения устойчивого развития предпринимательских структур, но и в целях сохранения современной человеческой цивилизации.

Результаты. В настоящей статье определена роль и значение корпоративной социальной ответственности, а также обосновано, что социальная ответственность бизнеса представляет собой интеграцию социальных и экологических задач, решаемых предпринимательскими структурами при взаимодействии со стейкхолдерами.

Выводы. В среднесрочной перспективе по мере накопления мировых эволюционных проблем требования к социальной ответственности бизнеса будут постоянно возрастать. Предпринимательские структуры и стейкхолдеры оказывают друг на друга взаимное, но не тождественное по силе влияние.

¹ Лясникова Юлия Владимировна, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика высокотехнологического производства» Московского политехнического университета (107023, Москва, ул. Большая Семеновская, д. 38); ylylys@gmail.com

Ключевые слова: *устойчивое развитие, социальная ответственность, бизнес, предпринимательство, корпорации, сбалансированный рост*

Введение

Социальная ответственность бизнеса для стран с транзитивной экономикой явление достаточно новое [1]. За рубежом понятие социальной ответственности бизнеса была введено в деловой и научный оборот в 1970-х годах. Теоретические основания концепции социальной ответственности бизнеса получила в рамках развития деловой этики одного из ключевых разделов прикладной этики [1]. В основе концепции социальной ответственности бизнеса первоначально лежало две теоретические посылки. Первая посылка состояла в понимании деятельности бизнес-структур на основе корпоративного эгоизма, вторая концепция понимала деятельность предпринимательства и корпораций на основе корпоративного альтруизма. Понимание корпоративного эгоизма сводилась к тому, что бизнес ответственен только за наращивание уровня доходов своих акционеров путем повышения эффективности ведения экономической деятельности. Напротив понимание корпоративного альтруизма сводилась к тому, что корпорации и предпринимательства обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни общества, обеспечение экологической безопасности своей деятельности, и в том числе корпорации и предпринимательства должны обеспечивать содействие реализации государственных социальных программ [2].

Происходящие в мировом деловом пространстве изменения, пересмотр многими государствами своих социальных обязательств с их последующим сокращением делают малый и крупный бизнес в большей степени ответственным за социальную поддержку не только своих сотрудников, но и других категорий населения. Кроме этого уже аксиоматично понимается, что малый и крупный бизнес должен быть ответственным за экологическую обстановку в регионе своего присутствия.

Находясь в постоянной и непрерывной взаимосвязи, бизнес и общество на паритетных началах могут осуществлять взаимодействие, направленное на всестороннее совершенствование своих отношений [4]. При этом достигается консенсус между интересами владельцев капитала к получению дополнительных экономических выгод и интересами общества к сохранению траектории своего нормального эволюционирования, в том числе за счет использования результатов деятельности корпоративных и предпринимательских структур [5].

Необходимо также отметить, что устойчивое развитие предпринимательских структур, в том числе основанное на использовании концепции социальной ответственности бизнеса, представляет собой значимый ресурс в рамках предупреждения возможных кризисов деятельности компаний и предприятий.

Современные тенденции экономической глобализации таковы, что для обеспечения устойчивого развития предпринимательских структур требуется все большее количество управляющих воздействий [6]. Это в свою очередь означает увеличение уровня нагрузки на руководство предпринимательских структур, а значит увеличение и уровня управленческих рисков, сопутствующих средовой неопределенности. При безусловном увеличении уровня рисков и уровня управленческой нагрузки одновременно стоит важнейшая задача — обеспечить качество экономического роста предпринимательских структур, что будет выражаться на практике в обеспечении их устойчивого развития в среднесрочной и долгосрочной перспективе [7].

Результаты исследования

Появившись относительно недавно, концепция социальной ответственности бизнеса стала играть ключевую роль в понимании устойчивого развития корпораций и предпринимательств. Для предпринимательского сектора, который, как правило, образован предприятиями и компаниями малого и среднего бизнеса, способы, методы и подходы к обеспечению устойчивого развития являются особенно актуальными. Нарождающаяся предпринимательская активность и уровень выхода предпринимательств из бизнеса как в странах с транзитивной экономикой, так и в развитых странах имеют примерно равные показатели.

Разница или дифференциал между нарождающейся предпринимательской активностью и уровнем выхода уже действующих предпринимательств из бизнеса составляет всего 0,5—0,6%.

Ряд ученых и исследователей связывает неустойчивость развития современных предпринимательских структур с рядом традиционных факторов:

- отсутствие должной или оптимальной государственной поддержки;
- низкая конкурентоспособность малого и среднего бизнеса по сравнению с крупными и крупнейшими корпоративными структурами;

- недостаточный или ограниченный доступ предпринимательских структур к необходимым природным и/или финансовым ресурсам;
- низкая привлекательность малого и среднего предпринимательства как работодателей.

Действительно все эти факторы имеют место быть и влияние этих факторов на устойчивое развитие предпринимательских структур можно оценивать крайне негативно. Но с другой стороны существует и такое явление как «предпринимательский нигилизм» или «предпринимательское иждивенчество». В первом случае, как правило, предприниматели, осуществляющие свою деятельность в сегменте малого и среднего бизнеса, частично отрицают или полностью игнорируют необходимость соблюдения нормативно-законодательной базы, этических правил ведения бизнеса. Во втором случае предприниматели считают, что государственные структуры в большей степени обязаны поддерживать все формы и направления деятельности малого и среднего бизнеса, в том числе в ущерб обществу или крупному бизнесу. И «предпринимательский нигилизм», «предпринимательское иждивенчество» можно рассматривать как негативные проявления влияний различного рода субъективных факторов.

Существующие противоречия с одной стороны стимулируют развитие концепции социальной ответственности бизнеса, с другой стороны, выражаются в том, что многие компании и предприятия преимущественно малого и среднего бизнеса понимают свою ответственность перед обществом и природной средой на уровне традиционного трудового, экологического, налогового и прочего законодательства.

По нашему мнению, отсутствие социальной ответственности является одной из важнейших причин утраты устойчивости в развитии предпринимательских структур.

Обсуждение

Современное понимание социальной ответственности бизнеса основывается на следующих ключевых теоретических положениях:

- во-первых, социальная ответственность бизнеса рассматривается как особая концепция, которая практическом плане представляет собой осознанное и добровольное решение предприятий и компаний осуществлять участие в улучшении жизни общества и обеспечивать защиту окружающей среды;

- во-вторых, социальная ответственность корпораций и предпринимательств может рассматриваться как интеграция социальных и экологических задач, решаемых бизнесом на основе его взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Второе положение представляется нам более емким, оно показывает, что рассматриваемая нами в данной статье концепция социальной ответственности бизнеса включает два ключевых направления: это и содействие всестороннему развитию социально-экономических социально-трудовых отношений, и обеспечение экологической безопасности при осуществлении экономической деятельности. При этом в концепции социальной ответственности бизнеса особое место занимает взаимодействие предпринимательских структур со стейкхолдерами. Стейкхолдеры, это общеизвестно, — физические и юридические лица, от которых прямо или косвенно зависит деятельность предпринимательской структуры, и на которых данная предпринимательская структура может оказывать прямое или косвенное влияние. Как правило, стейкхолдеров принято классифицировать в две основные группы [9]:

- ближнее окружение. В ближнее окружение включают собственников (владельцев капитала или акционеров) контрагентов, персонал предпринимательских структур;
- дальнее окружение. В дальнее окружение включают органы исполнительной и законодательной власти, прямых и косвенных конкурентов, местные сообщества, средства массовой информации, потенциальных инвесторов (кредиторов).

Предпринимательская структура может оказывать влияние или испытывать на себе влияние стейкхолдеров, которых можно разнести в одиннадцать основных групп. По различным экспертным оценкам, предпринимательская структура более всего может влиять на своих сотрудников (персонал), собственников (владельцев капитала), бизнес-партнеров (контрагентов), потребителей и конкурентов [8].

На саму предпринимательскую структуру наибольшее влияние оказывают собственники (владельцы капитала), конкуренты (прямые и косвенные), а также контрагенты (бизнес-партнеры) и властные органы. Очевидно, что влияние стейкхолдеров и предпринимательской структуры взаимообразное, но не равнозначное — в одних случаях большее влияние оказывает бизнес, в других случаях — непосредственно сами стейкхолдеры.

Качество взаимодействия предпринимательской структуры со стейкхолдерами определяет и качество ее социального поведения, здесь важно понимать, что социальное поведение деловых субъектов зависит и от сформированной в обществе системы ценностей и приоритетов. У каждой общественной формации и у каждого национального общества сформирована собственная система общепринятых ценностей и ценностей ведения бизнеса. Принято считать, что западная модель ведения бизнеса в большей степени основана на прагматизме и рационализме, в отдельных случаях граничащая с циничным отношением к потребителям и обществу в целом. В свою очередь восточно-азиатскую модель ведения бизнеса в большей степени принято считать открытой, здесь ведение бизнеса во многом понимается как лояльное по отношению к обществу и потребителям.

Но при этом объективных доводов в подтверждение гипотезы существования той или иной модели ведения бизнеса и готовности бизнеса нести социальную ответственность в настоящее время не имеется. Более того, весьма часто западные компании показывают большую клиенториентированность, открытость и готовность содействовать общественному развитию, нежели восточно-азиатские предпринимательские структуры [10].

Сама концепция социальной ответственности бизнеса возникла как необходимость реформирования рынדה негативизма в отношениях, которые складывались на протяжении предыдущих десятилетий и ко второй половине XX века стали характеризоваться противопоставлением бизнеса и общества. Проблематика состояла в том, что бизнес, эксплуатируя национальные ресурсы, в большей степени стремился к личностному обогащению собственника (владельцев капитала или акционеров), нежели к созданию оптимальных условий труда для своих сотрудников и обеспечению экологической безопасности своей деятельности.

Смена научных парадигм в теории менеджмента (превалирование гуманистической концепции, в которой ключевой ресурс это человеческий), а также рост числа экологических катастроф (что позволило отдельным ученым и исследователям выдвигать различные апокалиптические сценарии) обусловили формирование предпосылок для перехода бизнеса к ведению социально ответственной деятельности.

К настоящему моменту времени социальная ответственность бизнеса получила нормативно-законодательное закрепление во многих государствах, кроме этого развитием концепции социальной ответствен-

ности озабочены ведущие международные организации и межправительственные структуры [11]. Также стоит отметить, что в последнее время в концепции социальной ответственности бизнеса немаловажное место стало занимать благотворительная деятельность предпринимательских структур.

Таким образом, в настоящее время стало абсолютно бесспорным утверждение о том, что бизнес (и в частности предпринимательские структуры) должен не только своевременно и полностью выплачивать налоги (то есть обеспечивать наполнение национального бюджета, в том числе для целей реализации государственных социальных программ), стремиться наращивание прибыльности и доходности. Но и кроме этого бизнес должен разделить ответственность государства и общества за обеспечение социальной справедливости, экономического равноправия и экологической безопасности [12]. Для современных предпринимательских структур реализация концепции социальной ответственности особенно важна: как уже было показано выше, дифференциал между созданием новых предпринимательских структур и уходом действующих предпринимательских структур рынка не превышает 0,5–0,6%.

Следовательно, современные предпринимательские структуры не характеризуется устойчивостью своего развития и сбалансированностью роста. Необходимо отметить, что устойчивое развитие предпринимательских структур это не только новый научно-практический концепт, это еще и абсолютно необходимое условие для обеспечения планомерного эволюционирования национальной и социально-экономической системы, и Мир-Системы в целом. Бесспорно и то, что социальные и экологические аспекты в полной мере интегрированы в концепт устойчивого развития структур и систем макроэкономического и микроэкономического уровня.

Относительно недавно (в начале этого века) Р. Хансенom было достаточно достоверно обосновано, что нормальное (устойчивое) развитие общества в целом, а значит и экономических субъектов (в том числе предпринимательских структур) зависит от четырех видов капитала [13]:

- 1) человеческого капитала, в том числе интеллектуального капитала и информационных ресурсов;
- 2) физического капитала, который образован средствами производства;

- 3) природного капитала, под которым стоит понимать нормальный доступ к природным ресурсам;
- 4) социального капитала, под которым стоит понимать устойчивую организацию общества или социальной группы.

Важность устойчивости социальной организации определяется Р. Хансеном как наивысшая. Следовательно, предпринимательские структуры, которые характеризуются наиболее адаптивной социальной архитектурой, имеют несравненно более выраженные способности к устойчивому развитию и сбалансированному экономическому росту. В то же время нельзя отрицать важности экологической составляющей концепта устойчивого развития предпринимательских структур и концепции социальной ответственности бизнеса. Экологический коллапс и ресурсный кризис, имеющий локальное или глобальное проявление, нельзя исключать, но, как правило, экологические катастрофы и проблематика обеспечения ресурсами представляет собой производную от ошибочных социально-политических решений и технологических упущений, возникающих на различных уровнях макроэкономического или микроэкономического управления [14].

И еще хотелось бы обратить внимание на один немаловажный момент. Поскольку устойчивость развития предпринимательских структур зависит от наличия четырех видов вышеуказанного капитала, соответственно, необходимо чтобы в каждый последующий момент времени четыре вида были структурно и динамически пропорциональны потребностям роста отдельно взятого хозяйствующего субъекта. Это означает, например, что отсутствие физического капитала (в том числе необходимых для его формирования денежных средств) не позволяет предпринимательской структуре эффективным образом использовать человеческий или ресурсно-природный капитал.

В свою очередь ограниченный или отсутствующий доступ к природно-ресурсному капиталу снижает ценность всех прочих видов капитала, которыми может обладать или уже обладает предпринимательская структура. Современные предпринимательские структуры в рамках своего функционирования постоянно испытывают проблемы, которые могут негативно сказаться на устойчивости развития и сбалансированности роста бизнеса. Среди главнейших таковых проблем стоит выделить [15]:

- во-первых, это проблема нехватки или недостаточности ресурсов (материальных, финансовых, человеческих и прочих). Не-

хватка ресурсов может быть обусловлена различными причинами, но основная причина — недостаточность финансирования деятельности за счет собственных или внешних источников;

- во-вторых, это проблема стимулирования спроса и увеличения объемов сбыта продукции. Здесь основная причина состоит в том, что стимулирование спроса весьма часто основывается на ценовом демпинге, а увеличение объемов сбыта основывается на использовании экстенсивного подхода;
- в-третьих, это проблема недостаточной инновационной активности, в том числе обусловленной ограниченным взаимодействием с научно-исследовательскими структурами.

Часть вышеуказанных и перечисленных проблем можно решить на основе введения предпринимательскими структурами социально ответственного бизнеса. Национальные предпринимательские ассоциации и союзы, ориентированные на поддержку социальной ответственности бизнеса, формируют кодексы и стандарты, рекомендуемые для внедрения корпоративных и предпринимательских структурах. Используя эти стандарты (стандарты социальной ответственности) в организации и ведении бизнеса предпринимательские структуры имеет потенциальную возможность:

- а) увеличить уровень доходности в своей деятельности за счет привлечения социально ответственных инвестиций или за счет участия в социально ориентированных проектах, финансируемых государством;
- б) увеличить и балансировать темпы экономического роста за счет доступа к новым технологиям ведения деятельности, разработанным специально для социально-ответственного предпринимательства;
- в) сократить основную часть предпринимательских рисков за счет экологизации своей основной (операционной) деятельности;
- г) увеличить уровень конкурентоспособности за счет пересмотра стратегии долгосрочного развития предприятия, используя в качестве базиса понимание социальной ответственности бизнеса;
- д) обеспечить лучшие позиции предпринимательской структуры в отрасли и сформировать социально ответственный потребительский бренд.

Еще относительно недавно (во второй половине XX века) социальная ответственность бизнеса основывалась на доброй воле и личном альтруизме предпринимателей. В настоящее время социальная ответственность бизнеса является неотъемлемой частью и стратегической платформой устойчивого развития предпринимательских структур. Стремление корпоративного сегмента и предпринимательского сегмента к ведению социально ответственного бизнеса обусловлено с одной стороны все возрастающими мировыми и национальными нормативно-правовыми требованиями, а с другой стороны рациональной мотивацией самих предпринимателей, основанной на понимании и осознании глобальных угроз и вызовов человечеству. Безусловно, развитие предпринимательских структур, основанной на концепции социальной ответственности бизнеса, способствует не только сохранению устойчивости и сбалансированности экономического роста (в том числе и за счет получения дополнительных экономических выгод). Ну и кроме этого, использование концепции социальной ответственности бизнеса дает предпринимательской структуре ряд неоспоримых конкурентных преимуществ. Среди таковых преимуществ стоит выделить:

- улучшение имиджа и общественного восприятия в деятельности компаний и предприятий;
- повышение качества взаимодействия с целевыми аудиториями, стейкхолдерами;
- обновление межфирменных и прочих кооперационных связей.

Выводы

По нашему мнению, в предстоящей перспективе концепция социальной ответственности бизнеса будет расширена и дополнена положениями энергоэффективности, поскольку проблематика потребления энергетических ресурсов, влияния последствий добычи этих ресурсов на общество и природную среду наиболее серьезное. Социальные и экологические катастрофы, связанные с нерациональным распределением и потреблением энергетических ресурсов, имеют достаточно высокий процент вероятности реализации. Поэтому мы считаем, что устойчивое развитие предпринимательских структур будет обеспечено за счет социальной ответственности бизнеса, его экологической безопасности в энергетической эффективности.

Список литературы

1. *Carroll A.B.* A history of corporate social responsibility: concepts and practices. In: *Cran A., McWilliams A., Matten D., Moon J. and Siegel D.* (eds), *The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility*. Oxford: Oxford University Press, 2008. pp. 19–46.
2. *D'Amato A., Henderson S., Florence S.* Corporate Social Responsibility and Sustainable Business. Center for Creative Leadership (Greensboro, North Carolina). 2009. 102 p.
3. *Lee M.P.* A review of the theories of corporate social responsibility: its evolutionary path and the road ahead // *International Journal of Management Reviews*. 2008. No. 10, pp. 53–73. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00226.x>
4. *Барков С.А.* Социология организаций. М.: изд-во Московского государственного университета, 2004. 203 с.
5. *Кислякова Ю.Г., Грахова Е.В., Анисимова Н.В.* Развитие принципов производственного менеджмента через корпоративную социальную ответственность и устойчивость организации // *Экономика и предпринимательство*. 2014. № 5-1. С. 783–786. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21566335>
6. *Baranenko S.P., Dudin M.N., Ljasnikov N.V., Busygin K.D.* Use of environmental approach to innovation-oriented development of industrial enterprises // *American Journal of Applied Sciences*. 2014. Vol. 11, No. 2. pp. 189–194. DOI: 10.3844/ajassp.2014.189.194
7. *Wheeler C., Colbert B., Freeman R.E.* Focusing on value: reconciling corporate social responsibility, sustainability and a stakeholder approach in a network world // *Journal of General Management*. 2003. No. 28(3), pp. 1–28. DOI: <https://doi.org/10.1177/030630700302800301>
8. *Толстоброва Н.А., Осипова М.Ю., Симагулин Т.А.* Корпоративная социальная ответственность как фактор устойчивого развития социально-экономических систем разного уровня // *Управление экономическими системами: электронный научный журнал*. 2014. № 4(64). С. 37–40.
9. *Phillips R.R., Freeman R.E., Wicks A.C.* What stakeholder theory is not // *Business Ethics Quarterly*. 2003. Vol. 13, No. 04. pp. 479–502. DOI: <https://doi.org/10.5840/beq200313434>
10. *Crowther D., Aras G.* Corporate Social Responsibility. Ventus Publishing ApS. 2005. 144 p.
11. *Hohnen P.* Corporate Social Responsibility: An Implementation Guide for Business. International Institute for Sustainable Development, 2007. 115 p.
12. *Hopkins M.* Corporate Social Responsibility: An Issues Paper (May 2004). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=908181> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.908181>

13. *Hanson R.* Catastrophe, Social Collapse, and Human Extinction // *Global catastrophic risks*. 2007. pp. 45–69.
14. *Carroll Archie B., Shabana Kareem M.* The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice // *International Journal of Management Reviews*. 2010. Vol. 12. Issue 1. pp. 85–105. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
15. Друкер П.Ф. Энциклопедия менеджмента. М.: Вильямс, 2004. 432 с.

Для цитирования

Лясникова Ю. В. Корпоративная социальная ответственность как основа развития предпринимательства в условиях социальной рыночной экономики // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 71–84

Yu. V. Lyasnikova¹

Corporate social responsibility as a basis for the development of entrepreneurship in a social market economy

Annotation

Purpose: *based on current research, examine the modern aspects of the influence of corporate social responsibility on business development in a social market economy.*

Materials and methods: *this article is methodologically based on a study of theoretical and practical sources on the stated subject of the article. The author reviewed the background and progression of the concept of «social responsibility of business», and also showed the relationship between the presence of social responsibility in the activities of business structures and their sustainable development. In addition, the author made a forecast assumption that in the medium term, the*

¹ **Yulia V. Lyasnikova**, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Economics of High-Tech Production Department at Moscow Polytechnic University (38 Bolshaya Semenovskaya Str., Moscow, 107023); ylylys@gmail.com

concept of corporate social responsibility will be expanded and supplemented. In particular, the author believes that the business of the future is not only a socially responsible and environmentally safe activity, it is also an energy efficient activity of business structures. Therefore, we should expect a deepening of the concept of «social responsibility of business» not only in order to preserve the sustainable development of business structures, but also in order to preserve modern human civilization.

Results: *this article defines the role and importance of corporate social responsibility, and also substantiates that the social responsibility of a business is the integration of social and environmental tasks solved by business structures when interacting with stakeholders.*

Conclusions: *in the medium term, as the global evolutionary problems accumulate, the requirements for the social responsibility of businesses will constantly increase. Entrepreneurial structures and stakeholders have a mutual, but not identical in strength influence on each other.*

Keywords: *sustainable development, social responsibility, business, entrepreneurship, corporations, balanced growth*

References

1. Carroll A.B. A history of corporate social responsibility: concepts and practices. In: Cran A., McWilliams A., Matten D., Moon J. and Siegel D. (eds), *The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility*. Oxford: Oxford University Press, 2008. pp. 19–46.
2. D'Amato A., Henderson S., Florence S. Corporate Social Responsibility and Sustainable Business. *Center for Creative Leadership* (Greensboro, North Carolina). 2009. 102 p.
3. Lee M.P. A review of the theories of corporate social responsibility: its evolutionary path and the road ahead. *International Journal of Management Reviews*. 2008; (10):53–73. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00226.x>
4. Barkov S.A. Sociology of organizations. Moscow, Publishing House of Moscow State University, 2004. 203 p.
5. Kislyakova Yu.G., Grakhova E.V., Anisimova N.V. Development of the principles of production management through corporate social responsibility and stability of the construction company. *Journal of Economy and entrepreneurship*. 2014; (5-1):783–786.
6. Baranenko S.P., Dudin M.N., Ljasnikov N.V., Busygin K.D. Use of environmental approach to innovation-oriented development of industrial enterprises. *American Journal of Applied Sciences*. 2014; 11(2):189–194. DOI: 10.3844/ajassp.2014.189.194
7. Wheeler C., Colbert B., Freeman R.E. Focusing on value: reconciling corporate social responsibility, sustainability and a stakeholder approach in a network world. *Journal of General Management*. 2003; (28(3)):1–28. DOI: <https://doi.org/10.1177/030630700302800301>

8. Tolstobrova N.A., Osipova M.Yu., Simagutin T.A. Corporate Social Responsibility as a Factor of Sustainable Development of Social and Economic Systems of Different Levels. *Economic Systems Management: electronic scientific journal*. 2014; (4(64)):37–40.
9. Phillips R.R., Freeman R.E., Wicks A.C. What stakeholder theory is not. *Business Ethics Quarterly*. 2003; 13(04):479–502. DOI: <https://doi.org/10.5840/beq200313434>
10. Crowther D., Aras G. Corporate Social Responsibility. Ventus Publishing ApS. 2005. 144 p.
11. Hohnen P. Corporate Social Responsibility: An Implementation Guide for Business. International Institute for Sustainable Development, 2007. 115 p.
12. Hopkins M. Corporate Social Responsibility: An Issues Paper (May 2004). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=908181> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.908181>
13. Hanson R. Catastrophe, Social Collapse, and Human Extinction. *Global catastrophic risks*. 2007. pp. 45–69.
14. Carroll Archie B., Shabana Kareem M. The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*. 2010; 12(1):85–105. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
15. Drucker P. F. The essential Drucker: The best of sixty years of Peter Drucker's essential writings on management. N.Y.: HarperBusiness Publ., 2003. 368 p. (Russ. ed.: Drucker, P. Entsiklopediya menedzhmenta. Moscow: "Williams" Publ., 2004. 432 p.)

For citation

Lyasnikova Yu. V. Corporate social responsibility as a basis for the development of entrepreneurship in a social market economy. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):71–84

УДК 31

А. А. Хоконов¹, Е. В. Левина²**Проблемы социального контроля
за управлением в сфере образования****Аннотация**

Цель. Цель данной статьи состоит в исследовании основных параметров социального контроля за управленческими решениями в сфере образования, а также выявление зависимостей между институциональными предпосылками и условиями осуществления социального контроля в современной России. Рассматриваются перспективы развития инновационного типа организационной культуры в системе образования.

Материалы и методы. В статье использованы теоретические материалы, посвященные проблеме управления в системе образования, социальному контролю, а также его формам, качеству управленческих решений. При рассмотрении особенностей социального контроля за качеством образовательной деятельности авторы используют системный подход, методы исторического и сравнительного анализа.

Результаты. На основе теоретической информации был проведен анализ проблемы социального контроля за управлением в системе образования и за качеством предоставляемых образовательных услуг. Авторами рассмотрен двусторонний социальный контроль за образовательным процессом реализуемый в двух формах: формальной и неформальной. Проблема состоит в том, что современные условия и требования к системе образования диктуют необходимость ее реформирования по пути кастомизации предоставляемых услуг, гуманизации и демократизации образовательного процесса, в соответствии с современными общемировыми тенденциями развития образования.

Выводы. Полученные в ходе анализа данные позволили сформулировать следующие заключения: социальный контроль за управлением в системе образования представляет собой комплекс мероприятий, которые инициирует и реализует общество на основе соотношения выработанных целей (социальный запрос) с полученными результатами (конкретные ре-

¹ Хоконов Анзор Альбертович, кандидат политических наук, доцент, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (125993, Москва, Ленинградский проспект, 49); dr_enzo@mail.ru

² Левина Елена Владимировна, кандидат социологических наук, доцент, Институт деловой карьеры (109044, Москва, ул. Крутицкий вал, д.24); ideka@ideka.ru

зультаты образовательной деятельности)¹ с целью обеспечения прогресса и недопущения флуктуаций с помощью нормотворчества и организующего воздействия; управленческие отношения в сфере образования можно оценивать с позиции качества и приемлемости, наиболее эффективными становятся те решения, которые максимально отвечают данным требованиям; социальный контроль за качеством и эффективностью управленческих решений в сфере образования имеет двустороннюю направленность и реализуется в двух формах: формальной и неформальной; современные условия развития образования и общественные запросы на образование определяют становление нового инновационного типа организационной культуры современных образовательных организаций.

Ключевые слова: управленческое решение, социальный контроль, формальный и неформальный социальный контроль, качество и приемлемость решения, жизненный цикл решения, организационная культура

Введение

Социальный контроль представляет собой сложный социально-управленческий феномен. Сложность которого проистекает с одной стороны из многокомпонентности и иерархичности субъектов кон-

¹ Результаты обучения (learning outcomes) – усвоенные знания, умения, навыки и сформированные компетенции; то, что обучающийся будет знать, понимать и уметь после успешного окончания процесса обучения. Термин «результат обучения» официально впервые был использован в документах Болонского процесса в 2003 году в коммюнике Берлинской конференции министров образования. Одна из целей Болонского процесса – «создание системы зачетных единиц как надлежащего инструмента стимулирования». В рамках Болонского процесса действует ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System – Европейская система перевода и накопления зачетных единиц) – ориентированная на обучающегося система накопления и перевода зачетных единиц, основанная на прозрачности результатов обучения и процессов обучения. См.: Корпоративное обучение для цифрового мира. Словарь-справочник. <https://glossary.sberbank-school.ru/article/209>

Ориентация на результат обучения является фундаментальной идеей Outcome-based education (OBE). Это философия обучения, ориентированная на учеников, которая фокусируется на эмпирическом измерении успеваемости учащихся – результатов.

Результаты обучения имеют приложения на трех различных уровнях: на уровне высшего учебного заведения (для дисциплин/модулей, образовательной программы и квалификации); на национальном уровне (для квалификационных рамок и системы обеспечения качества образования) на международном уровне (для более широкого признания и прозрачности). При разработке учебного плана, рекомендуется четко структурировать модули, что должно способствовать эффективности обучения и ясному представлению у студентов о дисциплине. При разработке модуля необходимо учитывать все факторы, влияющие на его наполнение, в том числе на индивидуальном, институциональном и внешнем уровнях. См.: Молчанова Р.Р. Проектирование образовательной программы – подход, основанный на результатах обучения. http://www.rusnauka.com/1_NNM_2015/Pedagogica/4_184539.doc.htm

троля и с другой стороны из широкого круга специфических объектов контроля, в зависимости от которых формируются конкретные механизмы и средства его осуществления.

Термин «социальный контроль» ввел в научный оборот французский социолог Г. Тард который рассматривал его в качестве одного из «факторов социализации личности» [14]. В дальнейшем термин укоренился в научном лексиконе благодаря работам Э. Росса, Р. Парка, Н. Смелзера, У. Самнера².

Большой вклад в осмысление теории социального контроля и разработки целостной концепции внесли отечественные исследователи: В.А. Ядова, Климова С.Г., Бакиров В.С.³ Отдельные проблемы управления системой образования через призму социального контроля рассматривались в работах Суббето А.И., Новикова А.В., Андриющенко Е.Г., Антонова О.Г., Митрофановой И.В.⁴

В наиболее общем виде социальный контроль, в отечественной социологической традиции, понимается как «совокупность средств и методов воздействия общества на нежелательные или негативно отклоняющиеся формы поведения с целью их элиминирования или минимизации» [1].

Данное определение служит отправной точкой для авторского определения, в соответствии с которым в данной статье под социальным контролем понимается *комплекс мероприятий, инициируемых и реали-*

² Ross E. Social control: A survey of the foundations of order. N.Y., 1928; Sumner W. The science of Society. New Haven. 1927–1929. Vol. 1-4. pp. 15; Smelser N. Economics and Sociology: Towards an Integration (1976), Social Paralysis and Social Change: British Working-Class Education in the Nineteenth Century (1991), Social Paralysis and Social Change: British Working-Class Education in the Nineteenth Century (1991); Park R. A biography of Sociologist with Raushenbush. W.N.Y. 1979.

³ Климова С.Г. Контроль отклоняющегося поведения со стороны общества и государства // Социологические исследования. 1990. № 10. С. 118–122; Бакиров В.С. Социальный контроль как регулятор общественных отношений: дис. ... к.ю.н. Харьков, 1976.

⁴ Суббето А.И. Системологические основы образовательных систем. Ч. 1, 2. М.: Исследовательский центр, 1994; Новиков А.В. Социальный контроль в условиях трансформации российского общества: дис. ... д.с.н. М., 2000; Андриющенко. Право говорить от имени народа: социология общественного мнения, выборов и власти. М.: СГА, 2005; Антонова О.Г., Дыльнов В.Г. Социальный контроль и возрождение России. Саратов, 1999; Митрофанова И.В. Многоуровневый мониторинг как социальная технология управления качеством профессионального образования в современной России: дис. ... к.с.н. М., 2009.

зуемых обществом на основе соотношения выработанных целевых значений с достигнутыми результатами с целью недопущения развития негативных тенденций и стимулирования позитивных изменений в социальных отношениях.

Результаты исследования

В демократическом государстве народ является «единственным источником власти» [6]. Данная формула конституирует закрепление за народом право быть основным субъектом контроля. В соответствии с конституционным принципом народовластия народ реализует данную функцию прямо (*гражданский контроль*) или опосредованно, через специально созданные и уполномоченные органы государственной власти — государственный контроль (рис. 1).



Рис. 1. Реализация обществом контрольной деятельности

Эффективный социальный контроль (гражданский контроль) является неременным условием существования подлинно социального и правового государства, гарантом демократического течения политического процесса. В этом контексте социальный контроль способствует повышению эффективности и транспарентности функционирования общественных и государственных институтов, т.е. практическая

задача реализации эффективной управленческой деятельности нерешаема в условиях отсутствия эффективного социального контроля.

«Одновременная реализация контрольных функций со стороны общества снизу (субъектами неформального контроля⁵ являются институты гражданского общества) и государства сверху (контрольные органы исполнительной и законодательной власти, Счетная палата) в отношении одного и того же объекта является гарантом его функционирования в соответствии с общественными запросами» [5].

Общественные запросы на образование предполагают перестройку государственной системы образования в соответствии с такими требованиями, как ориентация на запросы не только национального, но и международного рынка труда, эффективность, доступность, индивидуализация, технологизация, многоуровневость, комплексность и непрерывность и социальность. «При этом социальность представляет собой базовую составляющую эффективности государственного управления, под которой понимается соответствие содержания государственной политики интересам и ожиданиям большинства общества» [17].

Опираясь на приведенную выше модель социального контроля, мы отмечаем, что «в сфере образования социальный контроль может быть реализован в двух формах: формальной и неформальной» [9]. Формальный контроль реализуется теми субъектами, чей правовой статус включает в себя функции контроля и надзора, иными словами, эти функции формально за ними закреплены. К данным субъектам на микроуровне относятся отделы и подразделения образовательных организаций, отвечающие за качество образования, на макроуровне выделяют Федеральную службу по надзору в сфере образования и наука. Неформальный социальный контроль осуществляется учащимися (получателями образовательных услуг) и их родителями или законными представителями, а также работодателями. В некоторых случаях неформальные группы (родительские комитеты или инициативные группы, студенческие образования) имеют закрепленный правовой статус реализации контроля в Уставе образовательной организации.

⁵ Неформальный социальный контроль высшего образования представляет собой совокупность систем, механизмов, сил и средств неформальных институтов и организаций, таких как: организации студентов вуза, их родителей, профессорско-преподавательского состава, работодателей, институты гражданского общества и пр.

Под управлением в системе образования понимается «взаимодействие администрации, профессорско-преподавательского состава, учащихся, родителей, общественности, различных организаций и ведомств по реализации познавательных, воспитательных целей и целей развития учащихся на основе решения кадровых, материально-финансовых, организационных, педагогических и иных задач» [12].

Основной формальный метод социального контроля со стороны государства осуществляется посредством проверок и выявления нарушений в деятельности образовательных организаций. Данные проверки имеют своей целью не только обнаружение ошибок и нарушений, но и обеспечение качества управленческих решений в будущем. Одним из требований к образовательной сфере является ее максимальная открытость и публичность, поэтому очень строгие требования предъявляются к сайтам образовательных организаций, где должны быть представлены не только все нормативные документы, но и отчеты об образовательной и научной деятельности, информация об управленческих решениях и их реализации, результаты контрольных мероприятий и прочее.

Также в настоящее время появляются общественные организации, целью которых является мониторинг и оценка качества деятельности образовательных учреждений. Данные общественные организации являются промежуточным звеном между образовательными учреждениями и системой государственного контроля за качеством образования. Общественные организации реализуют проверку деятельности и качества предоставляемых услуг образовательными учреждениями на предмет их соответствия государственным требованиям. Результатом их деятельности являются рекомендации по совершенствованию документарного обеспечения образовательной деятельности.

Таким образом, социальный контроль за образовательным процессом осуществляется не только посредством внутренних механизмов, действующих в организациях, которые реализуют надзорные органы, руководство вуза, коллеги, но и общество в целом также осуществляет контроль за качеством исполнения социальных функций представителями тех или иных профессий. «Внешний контроль (как правило, косвенный) по отношению к преподавателям высшей школы осуществляют широкие слои населения: сами студенты, их родители, работодатели, представители других социальных групп» [4].

Эффективный социальный контроль строится на следующих принципах:

- системности;
- профилактики флуктуаций;
- гибкости и адресности;
- регулярности и своевременности мероприятий.

Социальный контроль выступает как механизм саморегуляции общества, как способ «воспроизводства определенного типа общественных отношений, институтов, структур».. В этом контексте «социальный контроль следует рассматривать не как чрезвычайную меру, а как составной элемент управленческого процесса» [13].

Настройка всей системы образования и определение условий предоставления образовательных услуг происходят на основе артикулированного общественного запроса. Таким образом, общество прямо, в качестве основного потребителя формирует спрос на образовательные услуги, устанавливает требования к их качеству, опосредованно, через государственную систему образования удовлетворяет его и по итогу как заказчик осуществляет контрольные функции в рамках социального контроля.

Проблемой здесь является то, что фундаментальное образование как система ригидна, т.е. не способна чутко реагировать и подстраиваться под быстро изменяющиеся запросы общества. В результате развитие системы образования носит перманентно догоняющий характер, что ставит дополнительные требования к качеству подготовки управленцев в сфере образования, чья профессиональная деятельность всегда будет направлена на сокращение обозначенного разрыва.

Сущность социального контроля определяется через его функции:

- нормотворческая, преуказательная;
- «педагогическая»⁶;
- «профилактическая»⁷;
- регулятивная;

⁶ Благодаря постоянно осуществляемому социальному контролю участники социальных взаимодействий вынуждены совершенствовать свою деятельность, сокращать проявления девиантного поведения.

⁷ Профилактическая функция социального контроля направлена на «разрешение возникающих проблем раньше, чем они станут необратимыми». См.: Мескон М., Альберт М., Худуори Ф. Основы менеджмента. М.1993. С.422.

- «информативная (обратной связи)»⁸;
- оценочная;
- корректирующая.

В отношении системы образования данные функции реализуются в следующих направлениях:

- формирование и утверждение образовательных стандартов, регламентов и требований к образовательным организациям;
- проверка соответствия деятельности образовательных учреждений предъявляемым требованиям со стороны государства;
- коррекция деятельности образовательных организаций в случае выявленных нарушений;
- оценка качества предоставляемых образовательных услуг и уровня подготовки специалистов как со стороны государства, так и со стороны работодателей;
- участие в управленческой деятельности образовательных организаций представителей со стороны учащихся, что обеспечивает реализацию функции самоуправления и функции непосредственной обратной связи на принятое решение и особенности его исполнения; в данном случае решение может иметь коллегиальный характер, что благоприятно воздействует на качество и эффективность его реализации.

Процесс принятия управленческих решений является достаточно сложным социально-технологическим процессом, включающим в себя стадии анализа и обработки информации, разработки альтернатив, выбор наиболее приемлемого варианта, реализация решения и оценка его эффективности (рис. 2). Таким образом, управление качеством процесса подготовки профессиональных кадров в системе высшего образования предполагает на входе и на выходе проведение

⁸ Актуальным является обсуждение возможностей и ограничений различных подходов к организации процедур оценивания студентами образовательного процесса с опорой на зарубежный и отечественный опыт. При этом надо учитывать, что если в западных вузах обратная связь от студентов была редкостью лишь до 80-х гг. прошлого века, то в отечественной высшей школе такая ситуация сохраняется в значительной мере и поныне. См.: *Harvey L. Student Feedback Quality in Higher Education. Vol. 9. No. 1. 2003, April. pp. 3–20; Меркулова О.П. Проблемы оценивания учебного процесса студентами // Высшее образование в России. 2012. № 2. С. 18.*

контрольных измерений для выявления соответствия требованиям не только государственным стандартам, но и требованиям рынка труда. Поэтому в настоящее время представители крупных работодателей занимают позиции активных участников деятельности образовательных организаций способствующих «улучшению условий для осуществления обучения и создания четких требований к выпускнику вуза» [16]. Таким образом потенциальные потребители результатов образовательной деятельности принимают как косвенное, так и непосредственное участие в разработке и принятии управленческих решений в системе образования.

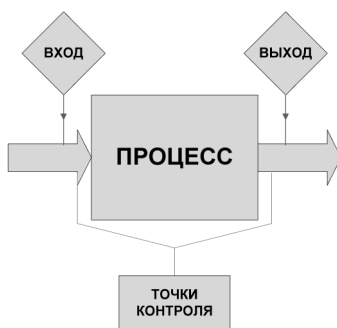


Рис. 2. Управление качеством процессов и решений

Рассматривая процесс принятия управленческого в контексте социального контроля, необходимо остановиться на таких его переменных, как качество и приемлемость. Качество решения обычно связано с экономической выгодой, технической оптимальностью, своевременностью и т.п. Приемлемость отражает степень, в которой принимаемое решение отвечает интересам и целям индивидов и групп, их ожиданиям. Поэтому, в первую очередь, социальный контроль будет ориентирован именно на приемлемость, на соответствие решения тем стандартам, нормам, правилам, которые существуют в обществе (табл. 1).

Данная матрица позволяет распределить принимаемые управленческие решения на четыре группы. Таким образом, «наиболее эффективными станут те решения, которые будут отнесены к первой груп-

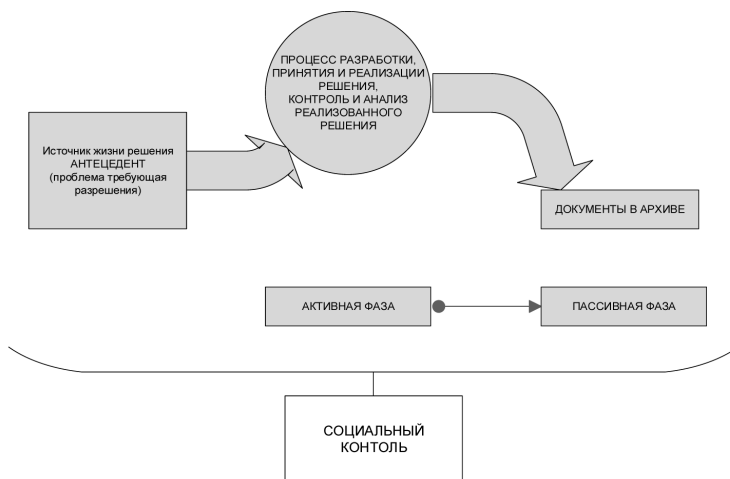
Таблица 1

Качество и приемлемость управленческого решения

КАЧЕСТВО ПРИЕМЛЕМОСТЬ	Max	Min
Max	1	2
Min	3	4

пе, где решения максимально отвечают требованиям качества и их разделяет наибольшее число людей» [7]. Для обеспечения качества управленческих решений в образовательных учреждениях реализуется система самоуправления, что предполагает включение учащихся и их представителей в процесс разработки альтернатив и выбора наиболее приемлемого варианта.

Жизненный цикл решения состоит из двух фаз: активной и пассивной. Социальный контроль реализуется на каждой фазе и на каждом этапе разработки, принятия, реализации решения, документального его оформления, хранения и утилизации. Схематично жизненный цикл решения и место социального контроля в процессе выработки управленческого решения можно представить следующим образом (рис. 3).

**Рис. 3. Жизненный цикл управленческого решения**

«В данном случае социальный контроль представляет собой сложные управленческие отношения, которые пронизывают всю систему снизу доверху. В то же время контроль может быть рассмотрен как завершающая часть управленческого процесса» [18].

Применительно к системе образования выделяются три способа осуществления социального контроля:

1. *Эффективное воспитание и социализация*, в процессе которых люди сознательно принимают нормы и ценности общества, его отдельных групп и социальных институтов. В данном случае образовательная среда, с одной стороны, будет выступать в качестве социализатора и источника социального контроля, а с другой стороны, результаты ее деятельности будут находиться в фокусе социального контроля со стороны получателей образовательных услуг и общества в целом.
2. *Принуждение, применение определенных санкций*. В данном случае социальный контроль тесно связан с категориями свободы и ответственности. В случае отклонения от принятых стандартов в системе образования (от принятых Федеральных государственных образовательных стандартов) на образовательные организации накладываются санкции как со стороны государства, так и со стороны получателей образовательных услуг, что воздействует на рейтинги образовательной организации и на ее положение на рынке образовательных услуг.
3. *Политическая, нравственная, юридическая, финансовая и другие формы ответственности*. Все большую роль играют такие формы ответственности, как групповая, или коллективная, культурные ценности, традиции, групповые нормы. Эффективность социального контроля целиком и полностью зависит от характера и степени продвижения страны к гражданскому обществу, институты и организации которого способны поддерживать и реализовывать интересы и потребности своих членов, защищать их от любых посягательств, в том числе и со стороны государства.

Изменения, происходящие во всех сферах общества, диктуют новые правила и новые тенденции функционирования образовательных организаций. Требования рынка образовательных услуг предполагают переосмысление целостного педагогического процесса с точки зрения управленческой науки.

«В современных обществах люди проходят школу в течение все более и более длинного периода. Требуются более продолжительные, чем когда-либо прежде, периоды образовательной подготовки для почти всех видов занятости в обществе. Более того, образовательная система настигает индивида на все более и более ранних этапах его биографии — через детские сады, ясли, группы игр, различные схемы исправляющего образования и тому подобное» [3].

Для современной системы российского образования характерны как общие для всех стран проблемы, связанные с информатизацией, глобализацией, т.е. с кардинальной трансформацией мирового образовательного пространства, так и специфические для нашей страны проблемы, — следствие объективных условий функционирования системы образования.

Распространение идей Болонского процесса и внедрение в вузах систем менеджмента качества, привели к конкуренции не только абитуриентов в борьбе за возможность поступления в вуз, но и вузов в борьбе за абитуриентов. В то же время, оценка студентами качества получаемого образования пока еще не стала естественным и необходимым элементом вузовской практики. «Во многом будущее подобных оценочных процедур определяется именно сейчас в процессе проектирования и внедрения основных образовательных программ, разработанных на основе стандартов нового поколения» [11].

«В современной образовательной практике назрела необходимость в развитии реализации студентами прав на участие в управлении образовательным учреждением; повышении участия студентов в вузовских мероприятиях и самоуправлении вузами; на участие представителей институтов гражданского общества, работодателей... в процессе обучения и воспитания путем социально-психологической мотивации и активизации структур гражданского общества в контроле высшего образования» [5].

Выводы

Поскольку рынок образовательных услуг представляет собой сложно структурирован, развитие социального контроля за управлением в системе образования может идти по следующим направлениям:

1. Социальный контроль за качеством и приемлемостью решений со стороны непосредственных потребителей образовательных

услуг, а именно со стороны учащихся и их родителей. Для более эффективного взаимодействия управленческой системы с потребителями услуг действует система самоуправления, что связано с включением школьных и студенческих советов в систему управления образовательной организации.

2. Социальный контроль за качеством образовательных услуг со стороны работодателей, что связано с включением представителей работодателей в образовательный процесс.
3. Формальный контроль со стороны государства предполагает установление и контроль за соблюдением образовательными организациями государственных образовательных стандартов.
4. Социальный контроль за качеством образовательных услуг со стороны общества в целом, указывает на востребованность того или иного направления подготовки, а также на обеспеченность будущих специалистов рабочими местами.
5. Социальный контроль также проявляется в системе так называемого «открытого образования», реализуемого посредством информационных компьютерных технологий и системы дистанционного обучения, которое приобретает в настоящее время большую популярность и обеспечивает доступность образовательных программ большим массам населения, открытость и публичность образовательной сферы.

Социальный контроль в сфере образования является частью управленческого процесса, в котором задействована совокупность систем, механизмов и агентов контроля: формальных и неформальных структур, организаций, общественных институтов, регулирующих качество деятельности образовательных организаций и предоставляемых ими услуг посредством социальных санкций.

Социальный контроль в российской системе образования находится на этапе расширения жизненного пространства. Детерминантой его развития является принципиально новый инновационный тип организационной культуры, который постепенно укореняется в отечественных образовательных организациях. «Данная культура характеризуется созданием условий, которые бы могли улучшить процесс принятия управленческих решений благодаря разработке инновационного механизма социального контроля, внедрению новых форм организации и мотивации работников» [2].

Характерными чертами данного типа организационной культуры являются:

- частичная децентрализация управления, заключающаяся в переносе ряда управленческих функций (в том числе контрольных) на средний уровень (кафедры, департаменты, факультеты);
- ориентация на внедрение новаций — передовых образовательных методик, информационных технологий;
- расширение международного сотрудничества;
- повышение открытости образовательных организаций как для субъектов государственного, так и для субъектов неформального контроля, расширение пространства для самоконтроля;
- установления партнерских отношений, атмосферы доверия между обучающимися, их родителями, профессорско-преподавательским составом и руководством;
- демократизация образования, предполагающая доступность образования для всех слоев населения и всех возрастных категорий, рост автономности образовательных организаций в выработке и принятии управленческих решений, а также распространение коллегиальных форм управления и распространения практики самоуправления.

Наращение кризисных тенденций в российском образовании как проявление сложного переплетения социальных, экономических, политических проблем является достаточно прогнозируемым явлением. И в этих условиях наряду с формированием целостной концепции развития российского образования, в соответствии с общемировыми трендами и запросами со стороны не только российского, но и мирового рынка труда, проявляется необходимость повышения роли и качества социального контроля. Последнее определяется с одной стороны доступностью любых элементов системы образования для контроля со стороны формальных и неформальных агентов, с другой стороны — степенью подготовки и мотивации самих агентов к реализации контрольных функций.

Список литературы

1. Актуальные проблемы девиантного поведения и социального контроля: сборник статей // Институт социологии РАН. М.: 1992.
2. *Баландина Т.М.* Социальный контроль в системе управления современной организацией // Известия Саратовского университета. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2013. Т. 13. Вып. 4. С. 17–21.
3. *Бергер П.Л., Бергер Б.* Что такое социальный контроль? Случай образования // Экономика образования. 2008. № 3. С. 163а–172.
4. *Введенский В.Н.* Социальный контроль деятельности преподавателя высшей школы // Высшее образование в России. 2014. № 4. С. 120–126.
5. *Демченко Т.С.* Система показателей оценки эффективности структур гражданского общества в неформальном социальном контроле высшего образования // Системная психология и социология. 2014. № 1(9).
6. Конституция Российской Федерации 1993 года.
7. *Козлов А.С., Левина Е.В.* Технологии принятия решений: учебное пособие. М.: ИМСГС, 2015. С. 68.
8. *Левина Е.В. Журко В.И.* Социальные технологии разработки и принятия управленческих решений: монография. М.: ИМСГС, 2015. С. 34.
9. *Логвинова И.В., Рязанов Е.Е.* Проблемы оптимизации государственного и социального контроля в сфере образования // Вестник РГГУ. 2010. № 1(44). С. 123–132.
10. Менеджмент систем качества: учебн. пособие / *М.Г. Круглов, С.К. Сергеев, В.А. Такташов* и др. М.: ИПК Издательство стандартов, 2003. 368 с.
11. *Меркулова О.П.* Проблемы оценивания учебного процесса студентами // Высшее образование в России. 2012. № 2.
12. *Назмутдинов В.Я., Яруллин И.Ф.* Управленческая деятельность и менеджмент в системе образования личности. Казань: ТРИ «Школа», 2013. 360 с. С. 7.
13. *Новиков А.В.* Социальный контроль в условиях трансформации российского общества: дис. ... д.с.н. М., 2000.
14. *Околеснова О.А.* Информационно-правовые основы общественного контроля в Российской Федерации: дис. ... на соиск. уч. ст. канд. юрид. наук. М., 2014. С. 24.
15. Принятие решений в системе образования: Монографический сборник / под общей редакцией *С.В. Ивановой*. М.: ФГНУ ИТИП РАО, АНОО «Издательский центр ИЭТ», 2014. С. 459.
16. Современная западная социология. Словарь. П.: Политиздат, 1990. С. 339–340.

17. Хоконов А.А. GR – коммуникации как фактор повышения качества государственного управления. Технологии и компетенции PR и GR в условиях цифровой экономики. Монография / под редакцией С.Ю. Белоконевой, З.Р. Усмановой. М.: Кнорус, 2018. С. 153.
18. Фролов С.С. Социология: учебник. М.: Наука, 2006. С. 176.

Для цитирования

Хоконов А. А., Левина Е. В. Проблемы социального контроля за управлением в сфере образования // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 85–102

A. A. Khokhonov¹, E. V. Levina²

Problems of social control in management in the sphere of education

Annotation

Purpose: *the purpose of this article consists of a research of key parameters of social control in accordance with administrative decisions in education and also the identification of dependences between modern conditions, social control and the organizational culture of the educational organizations.*

Materials and methods: *the authors used the theoretical materials devoted to a problem of management in an education system, to social control and also to its forms, quality of management decisions. Authors used methods of historical and comparative analysis in consideration of features of social control of educational activity quality.*

¹ Khokhonov Anzor A., Candidate of Political Sciences, Associate Professor, Finance University under the Government of the Russian Federation (49, Leningradsky avenue, Moscow, 125993); dr_enzo@mail.ru

² Levina Elena V., Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Institute of Business Career (24, Krutickij val, Moscow, 109044); ideka@ideka.ru

Results: on the basis of theoretical information the authors provided the analysis of a problem of social control of the educational organizations activity and the quality of its services. Authors considered bilateral social control of educational process and is presented in two forms: formal and informal. The problem consists of modern conditions and requirements to an education system. It dictates the need of modernization, technologization, individualization and transformation of educational organization. That is caused by emergence of a new innovative type of organizational culture of modern educational institutions.

Conclusions: the data obtained during the analysis allowed to formulate the following conclusions: social control of management decisions in an education system represents a complex of actions which are initiated and realized by the society on the basis of developed criterias with the purpose to prevent the development of negative trends and stimulate the positive changes in the social relations; the management decisions in education can be estimated from a position of quality and acceptability, the most effective decisions are those decisions which as much as possible meet these requirements; social control of quality and efficiency of management decisions in education has bilateral focus and is implemented in two forms: formal and informal; modern conditions of development of education and public requests for education define formation of a new type of organizational culture of the modern educational organizations.

Keywords: management decision, social control, formal and informal social control, quality and acceptability of the decision, life cycle of the decision, organizational culture

References

1. Actual problems of deviant behavior and social control: collection of articles / Institute of sociology of RAS. Moscow, 1992.
2. Balandina T.M. Social Control in Management System of Modern Organization. *Izvestia of Saratov University. New Series. Series: Sociology. Politology*. 2013; 13(4): 17–21.
3. Berger P.L., Berger B. What is social control? Education case. *Economics of Education*. 2008; (3):163a–172.
4. Vvedensky V.N. Social control of activity of the teacher of the higher school. *Higher education in Russia*. 2014; (4):120–126.
5. Demchenko T.S. The system of indicators of assessment of efficiency of structures of civil society in informal social control of the higher education. *System psychology and sociology*. 2014; (1(9)).
6. Constitution of the Russian Federation, 1993.
7. Kozlov A.S., Levina E.V. Technologies of decision-making: Student's book. Moscow, IMSGS, 2015. pp. 68.
8. Levina E.V., Zhurko V.I. Social technologies of development and adoption of management decisions: monograph. Moscow, IMSGS, 2015. pp. 34.
9. Logvinova I.V., Ryazanov E.E. Problems of optimization of the state and social control in education. *RGGU Bulletin*. 2010; (1(44)):123–132 123.
10. Management of quality systems / M.G. Kruglov, S.K. Sergeyev, V.A. Taktashov, etc. Moscow, IPK Standards Publishing House, 2003. 368 p.

11. Merkulova O.P. Problems of estimation of educational process by students. *Higher education in Russia*. 2012; (2).
12. Nazmutdinov V.Ya., Yarullin I.F. Administrative activity and management in an education system of the personality. Kazan, RUB «School», 2013. 360 p.
13. Novikov A.V. Social control in the conditions of transformation of the Russian society. Diss. research. Moscow, 2000.
14. Okolesnova O.A. Information and legal bases of public control in the Russian Federation. Diss. research. Moscow, 2014. 24 p.
15. Decision-making in an educational system: Monographic collection. Under the general edition of S.V. Ivanova. Moscow, FGNU ITIP of Russian joint stock company, ANEO «IET Publishing Center», 2014. 459 p.
16. Modern western sociology. Dictionary. P.: Politizdat. 1990. pp. 339–340.
17. Khokonov A.A. GR – communications as a factor of improvement of quality of public administration. Technologies and competences of PR and GR in the conditions of digital economy. Monograph. Under S.Yu. Belokonev, Z.R. Usmanova's edition. Moscow, Knorus, 2018. pp. 153.
18. Frolov S.S. Sociology: Textbook. Moscow, Science, 2006. pp. 176.

For citation

Khokhonov A. A., Levina E. V. Problems of social control in management in the sphere of education. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):85–102

УДК 37.013

Н. В. Мельникова¹**Лингвокультурологический речевой «портрет»
современного русского языка:
ретроспективное обобщение****Аннотация**

Цель. Текущий период состояния русского языка характеризуется трансформационными процессами, особенно в аспектах его новых, инновационных, проявлений. Одним из таких аспектов предстает сформированность его языковой компоненты, выступающей в виде показателя определенного уровня развития современного российского общества. Естественно, что данная компонента, выступающая в виде русского языка, предстает в виде технологий, средств коммуникаций, приемов выражения мыслеобразов и как единица существования и, естественно, развития общественных изменений.

Наряду с внешними факторами на процесс трансформации русского языка оказывают влияние и внутренние факторы его развития, проявляющиеся в самой языковой системе. Знаки языка (морфемы, слова, конструкции) системно взаимосвязаны и отзываются на изменения в своем личном «организме». Исходя из этого, эти изменения проявляются на разных языковых уровнях, а именно: на «морфологическом», «лексическом» и, что самое главное, «синтаксическом».

Материалы и методы. Представленное исследование в контексте методики его организации, осуществления и определения результатов является компаративным (сравнительным) анализом теорий, концепций и основных направлений по рассматриваемому вопросу в системе научного знания. Исследовательским полем является пространство взаимосвязи таких основных компонентов совокупности современного российского общества в области русского языка, как: [{общество → социум → образование}; {лингвистика → социоллингвистика}; {культурология → лингвокультурология}; {«портретистика» → «портрет» → речевой лингвокультурологический «портрет»}].

Итоги их рассмотрения и анализа представляют основу для ведущих умозаключений и выводов.

¹ Мельникова Наталья Валерьевна, методист «One International School» (119192, Москва, ул. Мосфильмовская, д. 88, стр. 2), магистрант Тульского государственного педагогического университета им. Л.Н. Толстого (300026, Тула, пр-т Ленина, д. 125); 1melnikov@bk.ru

Результаты. В статье отражены итоги систематики аналитических операционных действий по компаративному анализу различных компонентов трансформационных процессов в современном русском языке и дано авторское определение понятия «речевой лингвокультурологический «портрет»». Также выявлены и изучены сущностносодержательные элементы рассматриваемых компонентов в контексте инновационной педагогики и прогностических представлений в знаниеводидактической и методической интерпретации.

Выводы. Совокупное множество представленных умозаключений, представляющих собой основные выводы по теме исследования, дает возможность утверждать, что, во-первых, все выявленные компоненты трансформационных процессов в современном русском языке, с точки зрения сравнительного анализа, представляют собой интегративное единство процесса развития мирового сообщества; во-вторых, для их оптимального и эффективного развития необходимо избежать так называемой «разбалансировки» в системах их эволюционирования и нарушений связей между их элементами при создании «портрета» современного русского языка в лингвокультурологическом аспекте; в-третьих, для позитивного развития российского общества нужны множественные исследования трансформации русского языка в его «портрете», представленном в лингвокультурологическом аспекте; в-четвертых, все эти исследования необходимы для повышения общей грамотности граждан нашей страны в современной системе научного знания.

Ключевые слова: анализ, дидактика, инновация, интерпретация, компарация (сравнение), лингвокультурология, методика, общество, «общество знания», обобщение, педагогика, «портретистика», речевой «портрет», ретроспекция, социум

Введение

Для того, чтобы разработать и создать лингвокультурологический речевой «портрет» современного русского языка в контексте обобщения и ретроспекции его трансформационных процессов, необходимо выявить сущностное содержание всех указанных выше компонентов, а именно:

- {общество → социум → образование};
- {лингвистика → социолингвистика};
- {культурология → лингвокультурология};
- {«портретистика» → «портрет» → речевой лингвокультурологический «портрет»}.

Понимая «общество» как совокупность человеческих индивидуумов, которые связаны между собой едиными интересами, ценностями и, особенно, целями, «социум» — как упорядоченное множество людей, соединенных едиными социальным, экономическим и культурным пространствами, а «образование» в виде специфической области социальной жизнедеятельности, которая создает условия для развития личности в процессе освоения аксиологии культуры и, в тоже время, интегрированный целенаправленный процесс воспитания и

обучения, совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций, необходимых личности как для обыденной жизни, так и для ее профессиональной работы, приходим к необходимости определения в их совокупности сущности таких терминов, как: «лингвистика» и «социоллингвистика»: первое трактуется нами как наука о языках, а второе представляет собой тот раздел языкознания, который рассматривает взаимосвязи между языком и его социальными условиями [1, 2, 3, 4, С. 697–704; 5, С. 226; 6; 7, С. 3; 8; 9].

Рассматривая далее выявленные нами упорядоченные совокупности, необходимо отметить, что суть понятия «культурология» лежит в плоскости множественности изучения различных аспектов культуры в ее структурной целостности, а «лингвокультурология» являет собой специфический раздел лингвистики, исследующий связи между языками и концептами культур. [10, С. 4–19; 11, С. 64–72].

Переходя к последнему совокупному логическому ряду, данному в виде («портретистика» → «портрет» → речевой лингвокультурологический «портрет»), отметим, что понятие «портретистика», по мнению автора статьи, представляет собой один из множественных приемов исследования личности человека или его сообществ, а понятие «портрет» трактуется автором в данной статье как прием описания лингвистических (языковых) характеристик какого-либо человека или группы людей. Теперь переходим к самому главному термину данной статьи, а именно, к «речевому лингвокультурологическому "портрету"». Для того, чтобы представить содержание этого понятия, сначала обратимся к рассмотрению «речевого портрета», выступающего в роли специфической аналитической категории, для формирования которой требуется комплексный подход, вовлекающий в себя средства и инструменты сравнительно-исторического, типологического и сопоставительного языкознания и, вместе с тем, ресурсы других гуманитарных наук и отраслей научного знания. Указанный подход отражает современные тенденции в междисциплинарных исследованиях в рамках «лингвокультурологии». Особо нужно отметить то, что исследования, входящие в орбиту темы статьи, возможно систематизировать по различным основаниям, а именно: первая группа раскрывает понятие «языковая личность» и рассматривает его в современных гуманитарных науках, а вторая — анализирует «речевой портрет языковой личности» в контексте лингвокультурологии.

Результаты исследования

Рассматривая первую группу, необходимо отметить, что истоком формирования самого понятия «языковая личность» считается работа 1927 года немецкого языковеда Лео Вайсбергера (Leo Weitgerber) «Родной язык и формирование духа», работавшего в неогумбольтовской парадигме, а тремя годами позже, это понятие использовал в своей работе «О языке художественной прозы» советский языковед В.В. Виноградов [12; 13].

В отечественной лингвистике это понятие стало использоваться с 1980-х гг. В его разработку внесли свой вклад такие языковеды исследователи, как О.А. Кадилина, Ю.Н. Караулов, Е.В. Мадалиева, К.Ф. Седов и др. [14; 15; 16; 17, С. 3–5].

Сегодня вопрос языковой личности изучается во многих междисциплинарных исследованиях. Наиболее активно его используют в отечественной социолингвистике, начиная с рубежа 70–80-х гг. XX века. В рамках этого направления работу вели: У. Лабов, О.П. Лахтю, В.К. Журавлев, И.В. Арнольд, Л.К. Граудина, Н.Б. Мечковская, А.Д. Швейцер, С.В. Касимова и др. [18, С. 94–102; 19].

В зарубежной, прежде всего, американской науке изучение социолингвистических аспектов языковой личности началось существенно ранее. Отправным моментом в этом русле стала, по мнению автора данной статьи, работа Эдварда Сэйпира (Edward Sapir) 1927 года «Речь как черта личности» [20, pp. 892–905].

Другой этапной работой для американской науки в этом русле стала статья Филлмора Сэнфорда (Filmore H. Sanford) «Речь и личность: сравнительное исследование», вышедшая в 1942 году [21, pp. 169–198].

Среди работ, вышедших в США по данной тематике в более поздние годы, следует отметить исследования Ж. Л. Лемке (J. L. Lemke), Дж. Чо (G. Cho) и ряда других авторов. [22, pp. 68–87; 23, pp. 369–384].

Нужно отметить, что сама «языковая личность» в западной лингвистике не является предметом специального анализа и изыскания в этом вопросе вплетены в другие, более широкие, лингвокультурологические исследования. В огромной массе работ, выпущенных в этом ракурсе можно выделить следующие вектора изучения данного вопроса, а именно:

- Вектор 1 – «Изменения в языке» в последние десятилетия (Алан Сиенки (Alan Cienki), Ричард Д. Андрсон (Richard D. Anderson),

Д.Г. Бутт (D. G. Butt) и др.) [24, pp. 409–410; 25, pp. 312–315; 26, pp. 267–290].

- Вектор 2 — «Аналитические действия в современном языке» (Анита Фетцер и Марют Йоханссон (Anita Fetzer and Marjut Johansson), Кевин Маккензи (Kevin McKenzie), Сандра Харрис (Sandra Harris), Корнелия Илие (Cornelia Ilie) и др.) [27, pp. 147–177; 28, pp. 443–463; 29, pp. 451–472; 30, pp. 71–92].
- Вектор 3 — «Отражение в языке совокупности социокультурных действий» (Дж. Оруэлл (J. Orwell), Р. Браун (R. Brown), Г. Олсон (G. Olson), Р. Лакофф (R. Lakoff) и др. [31, pp. 42–85].

Наконец, вопросами различных сторон современных концепций языковой личности занимались такие отечественные специалисты: С. Воркачев, Л. Тарнаева, Л. Халяпина и др. [32, С. 64–72; 33, С. 458–460; 34, С. 166–168].

Рассматривая работы, входящие во вторую группу, следует отметить, что в этом направлении ведут исследования многие отечественные и зарубежные специалисты. В зарубежной науке наиболее активно к вопросу построения речевых портретов как личности, так и абстрактных категорий в виде языковых систем, стали подходить, начиная с середины 80-х гг. прошлого века. Наиболее заметными работами, в этих условиях, выступили труды: О. Бибера (O. Biber), Х. Гилеса (H. Giles), О. Кинга (O. King), Дж. Пеннибейкера (J. Pennibaker) и др. [35; 36, pp. 262–272; 37, pp. 1296–1312].

В отечественной науке, несмотря на то, что первые попытки построения речевых портретов осуществлялись ещё в конце 1980-х гг. XX века, вопрос построения «речевых портретов» и «портретов абстрактных системных конструкций» стал выходить на передний край исследований только в последние десятилетия. Здесь следует отметить работы: Ю. Алышевой, М. Китайгородской, Л. Крысина, М.Н. Левченко, Т. Милехиной, Н.Н. Розановой, Д.А.Суворова и др. [38; 39; 40, С. 90–106; 41, С. 64–80; 42, С. 79–92].

Исходя из вышеизложенного, автор статьи представляет личностную интерпретацию понятия «речевой лингвокультурологический «портрет»», который является, по его мнению, определенным комплексным средством описания лингвистических (языковых) характеристик какого-либо человека или группы людей в контексте их действий в лингвокультурологическом поле посредством инструмен-

тарного множества, состоящего из сравнительно-исторического, типологического и сопоставительного элементов языкознания.

Выводы

Рассматривая в данной статье лингвокультурологический «портрет» современного русского языка в контексте ретроспективного обобщения, возможно представление следующих выводов, а именно:

- Множество выявленных компонентов трансформационных процессов в современном русском языке, с точки зрения сравнительного анализа, представляет собой интегративное единство процесса развития мирового сообщества.
- Для осуществления оптимизации и эффектизации процесса развития этих выявленных компонентов нужно, прежде всего, обязательно преодолеть, так называемую, «разбалансировку» в системах их эволюционирования и нарушений связей между их элементами при создании «портрета» современного русского языка в лингвокультурологическом аспекте.
- С точки зрения позитивного развития российского общества нужны множественные исследования трансформаций русского языка в его «портрете», представленном в лингвокультурологическом аспекте.
- Эти выводы необходимы для повышения общей грамотности граждан нашей страны в современной системе научного знания.

Список литературы

1. Большой академический словарь (БАС). Обращение к электронному ресурсу: <http://feb-web.ru/feb/mas/mas-abc/02/ma106328.htm> (дата обращения: 01.12.2018)
2. *Ващенко Е.Д.* Русский язык и культура речи: учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2012. 349 с.
3. *Завгородняя Е.В.* Структурно-семантические особенности условных конструкций на различных ярусах синтаксиса современного русского языка: дис. на соискание ученой степени кандидата филологических наук. Ставрополь, 2000. 178 с.
4. *Акимов Г.Н.* «Водонапорная башня» В. Пелевина – синтаксический нонсенс? // Синтаксис современного русского языка: хрестоматия с заданиями / сост. Г.Н. Акимов, С.В. Вяткина и др. СПб., 2013. С. 697–704.

5. *Теннис Ф.* Общность и общество // Социологический журнал. 1998. № 3-4. С. 226.
6. *Кузнецова М.А.* Социальные системы и процессы: методология исследования: учебное пособие для студентов гуманитарных факультетов. Волгоград: изд-во ВолГУ, 2004. 96 с.
7. Глоссарий педагогических терминов. Обращение к электронному ресурсу: <http://sch1366uv.mskobr.ru/files/gloss.pdf>. (дата обращения: 09.12.2018). С. 3.
8. *Сусов И.П.* Введение в языкознание. М.: Восток-Запад, 2007. 379 с.
9. *Вайнрайх У.* Языковые контакты. Состояние и проблемы исследования: пер. с англ. *Ю.А. Жлуктенко*. Киев: Вища школа; изд-во при Киевском университете, 1979. 261 с.
10. *Флиер А.Я.* Феномен культурологии: опыт новой интерпретации // Обсерватория культуры. 2011. № 2. С. 4–19.
11. *Воркачѳев С.Г.* Лингвокультурология, языковая личность, концепт: становление антропоцентрической парадигмы в языкознании // Филологические науки. 2001. № 1. С. 64–72.
12. *Weisgerber Leo.* Muttersprache and Geietesbildung. Vamlcnhocck and Ruprecht, Gdttingen, 1929.
13. *Виноградов В.В.* О языке художественной прозы / Избранные труды. М.: Наука, 1980.
14. *Кадилина О.А.* Сильная/слабая языковая личность: коммуникативно-прагматические характеристики (на материале текстов Д. Карнеги): дис. ... канд. филол. наук. Краснодар, 2011.
15. *Караулов Ю.Н.* Русский язык и языковая личность, издание седьмое. М., 2010.
16. *Мадалиева Е.В.* Прагматикон языковой личности политика в жанре исповеди // Политическая лингвистика. 2011. №. 1.
17. *Седов К.Ф.* Типы языковой личности по способности к кооперации в речевом поведении // Проблемы речевой коммуникации. 2000. С. 3–5.
18. *Касимова С.В.* Теоретические основы моделирования научных текстов в лингвистике. В сб.: Проблемы лингвистики, межкультурной коммуникации и лингводидактики. Юбилейный межвузовский сборник научных трудов в честь 75-летия профессора Л.К. Латышева. М.: изд-во МГОУ, 2010. С. 94–102.
19. *Лахтю О.П.* Теория языкознания: учебное пособие. 2-ое переизд. М.: Народный учитель, 2004.
20. *Sapir E.* Speech as a Personality Trait // American Journal of Sociology. 1927. Vol. 32, Issue 6. pp. 892–905.

21. Sanford F.H. Speech and personality: a comparative case study // *Journal of Personality*. March 1942. Volume 10, Issue 3. pp. 169–198. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1942.tb01901.x>
22. Lemke J.L. Language development and identity: Multiple timescales in the social ecology of learning. In: C. Kramsch (Ed.), *Language acquisition and language socialization: Ecological perspectives*. London: Continuum, 2000. pp. 68–87.
23. Cho G. The role of heritage language in social interactions and relationships: Reflections from a language minority group // *Bilingual Research Journal*. 2000. 24(4). pp. 369–384.
24. Cienki Alan. Bush's and Gore's Language and Gestures in the 2000 US Presidential Debates: A Test Case for Two Models of Metaphors // *Journal of Language and Politics*. 2004. (3). pp. 409–410.
25. Anderson R.D. Metaphors of Dictatorship and Democracy: Change in the Russian Political Lexicon and the Transformation of Russian Politics // *Slavic Review*. 2001. 60(2). pp. 312–315.
26. Butt D.G., Lukin A., & I.C M. Grammar – The First Covert Operation of War // *Discourse & Society*. 2004. 15(2–3). 267–290. DOI: <https://doi.org/10.1177/09579265040401020>
27. Fetzer A. and Johansson M. I'll Tell You What the Truth Is: The Interactional Organization of Confiding in Political Interviews // *Journal of Language and Politics*. 2007. 6. pp.147–177.
28. McKenzie K. The Institutional Provision for Silence: On the Evasive Nature of Politicians' Answers to Reporters' Questions // *Journal of Language and Politics*. 2005. 4. pp. 443–463.
29. Harris S. Being Politically Impolite: Extending Politeness Theory to Adversarial Political Discourse // *Discourse & Society*. 2001. 12(4). pp. 451–472.
30. Ilie C. Discourse and Metadiscourse in Parliamentary Debates // *Journal of Language and Politics*. 2003. 2. pp. 71–92.
31. Lakoff R.T. *The Neutrality of the Status Quo, The Language War*. University of California Press, 2000. pp. 42–85.
32. Воркачев С.Г. Лингвокультурология, языковая личность, концепт: становление антропоцентрической парадигмы в языкознании // *Филологические науки*. 2001. С. 64–72.
33. Тарнаева Л.П. Основные тенденции в изучении феномена языковой личности: лингводидактический аспект проблемы // *Актуальные вопросы современного университетского образования*. 2006. С. 458–460.
34. Халяпина Л.П. Формирование вторичной (межкультурной) языковой личности в условиях университетского образования // *Актуальные вопросы современного университетского образования*. 2004. С. 166–168.
35. Biber O. *Variations across speech and writing*. New York: Cambridge

- University Press, 1988.
36. Giles H. & Wicmann J.M. Social psychological studies of language: Current trends and prospects // *American Behavioral Scientist*. 1993. 36. pp. 262–272.
 37. Pennebaker J.W., King L. Linguistic styles: Language use as an individual difference // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1999. 77. pp. 1296–1312.
 38. Алышева Ю.С. Речевой портрет современного политического лидера: автореф. дис. ... к. фил. н. Волгоград: Волгоград. гос. ун-т., 2012.
 39. Китайгородская М.В., Розанова Н.Н. Русский речевой портрет. Фонохрестоматия. М., 1995.
 40. Крысин Л.П. Современный русский интеллигент: попытка речевого портрета // *Русский язык в научном освещении*. 2001. Вып. 1. С. 90–106.
 41. Милехина Т.А. Речевые портреты бизнесменов // *Проблемы речевой коммуникации межвуз. сб. науч. тр.* 2003. С. 64–80.
 42. Суворов Д.А. Соотношение видов информации в текстах туристической рекламы (на материале английского и русского языков) // *Проблемы лингвистики, межкультурной коммуникации и лингводидактики*. 2006. Вып. 8. С. 79–92.

Для цитирования

Мельникова Н. В. Социолингвокультурологический речевой «портрет» современного русского языка: ретроспективное обобщение // *Экономика и социум: современные модели развития*. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 103–115

N. V. Melnikova ¹

Linguo-cultural speech "portrait" of the modern Russian language: retrospective generalization

Annotation

Purpose: *the current period of the state of the Russian language is characterized by transformational processes, especially in the aspects of its new, innovative, manifestations. One of such aspects is the formation of its linguistic component, which serves as an indicator of a certain level of development of modern Russian society. Naturally, this component, appearing in the form of the Russian language, appears in the form of technology, in the form of means of communication, in the form of methods for expressing mental images and as a unit of existence and, naturally, the development of social change.*

Along with external factors, the internal factors of its development, which manifest themselves in the language system itself, influence the transformation of the Russian language. Signs of language (morphemes, words, constructions) are systemically interdependent and respond to changes in their personal «organism». Proceeding from this, these changes are manifested at different language levels, namely: on the «morphological», on the «lexical» and, most importantly, on the «syntactic».

Materials and methods: *the presented research in the context of the methodology of its organization, implementation and determination of results is a comparative (comparative) analysis of theories, concepts and main directions on the subject matter in the system of scientific knowledge. The research field is the interconnection space of such main components of the aggregate of modern Russian society in the field of the Russian language, namely: [{society → society → education}; {linguistics → sociolinguistics}; {cultural studies → linguistic cultural studies}; {portraiture → portrait → speech linguistic-cultural portrait}]. The results of their consideration and analysis form the basis for leading conclusions and conclusions.*

Results: *the article reflects the results of systematics of analytical operational actions for the comparative analysis of various components of transformation processes in modern Russian and the author's definition of the concept of «speech linguoculturological «portrait» is given. Also, the essential and informative elements of the considered components were identified and studied in the context of innovative pedagogy and prognostic ideas in knowledge-didactic and methodical interpretation.*

Conclusions: *the aggregate set of presented conclusions, which are the main conclusions on the research topic, makes it possible to argue that, firstly, all the identified components of transformation processes in the modern Russian language, from the point of view of comparative analysis, are an integrative unity of the development process of the world community; secondly: for their optimal and effective*

¹ **Melnikova Natalya V.**, Methodist of «One International School» (88/2, Mosfilmovskaya Str., Moscow), undergraduate of the 1st year of studies at the Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University; Imelnikov@bk.ru

development, it is necessary to avoid the so-called "imbalance" in their systems of evolution and disruption of the connections between their elements when creating a "portrait" of the modern Russian language in the linguistic and culturological aspect; thirdly: for the positive development of Russian society, multiple studies of the transformation of the Russian language in its "portrait", presented in the linguistic and culturological aspect, are needed; Fourthly: all these studies are necessary to increase the general literacy of the citizens of our country in the modern system of scientific knowledge.

Keywords: analysis, didactics, innovation, interpretation, comparison (comparison), cultural studies, cultural linguistics, methods, society, «knowledge society», generalization, pedagogy, «portrait», speech «portrait», retrospection, society

References

1. Large Academic Dictionary (ALS). Appeal to the electronic resource: <http://feb-web.ru/feb/mas/mas-abc/02/ma106328.htm>
2. Vashchenko E.D. Russian language and culture of speech: Textbook. Rostov n / D: Phoenix, 2012. 349 c.
3. Zavgorodnyaya E.V. Structural and semantic features of conditional constructions on different tiers of the syntax of the modern Russian language. Thesis for the degree of candidate of philological sciences. Stavropol, 2000. 178 p.
4. Akimova G.N. "Water Tower" V. Pelevin — syntactic nonsense? *Syntax of the modern Russian language: reader with tasks* / comp. G.N. Akimova, S.V. Vyatkina et al. St. Petersburg, 2013. pp. 697–704.
5. Tennis F. Community and Society. *Sociological Journal*. 1998; (3-4):226.
6. Kuznetsova M.A. Social systems and processes: research methodology: textbook for students of humanitarian faculties. Volgograd: Volga State University Publishing House, 2004. 96 p.
7. Glossary of pedagogical terms. Appeal to the electronic resource: <http://sch1366uv.mskobr.ru/files/gloss.pdf>. pp. 3.
8. Susov I.P. Introduction to linguistics. M.: East-West, 2007. 379 p.
9. Weinreich U. Language contacts. State and problems of research. Yu.A. Zhluktenko (ed.). Kiev: Vishcha school. Publishing house at Kiev University, 1979. 261 p.
10. Flier A.Ya. The phenomenon of cultural studies: the experience of new interpretation. *Culture Observatory*. 2011; (2):4–19.
11. Vorkachev S.G. Linguoculturology, linguistic personality, concept: the formation of the anthropocentric paradigm in linguistics. *Philological Sciences*. 2001; (1):64–72.
12. Weisgerber Leo. Muttersprache and Geietesbildung. Vamlcnhocck and Ruprecht, Gdttingen, 1929.
13. Vinogradov V.V. On the language of prose. *Selected Works*. M.: Science, 1980.

14. Kadilina O.A. Strong / weak language personality: communicative-pragmatic characteristics (on the material of D. Carnegie texts): Dis. ... Candidate of Philol. Krasnodar, 2011.
15. Karaulov Yu.N. Russian language and language personality, seventh edition, Moscow, 2010.
16. Madalieva E.V. Pragmatics of language personality politics in the genre of confession. *Political linguistics*. 2011.
17. Sedov K.F. Types of linguistic personality by the ability to cooperate in speech behavior. *Problems of speech communication*. 2000. pp. 3–5.
18. Kasimova S.V. Theoretical foundations of modeling scientific texts in linguistics. In: *Problems of linguistics, intercultural communication and linguodidactics*. The jubilee intercollegiate collection of scientific papers in honor of the 75th anniversary of Professor LK Latyshev. Moscow. Publishing house MGOU, 2010. pp. 94–102.
19. Lakhtyu O.P. Theory of Linguistics (textbook). 2nd reissue. Moscow, National teacher, 2004.
20. Sapir E. Speech as a Personality Trait. *American Journal of Sociology*. 1927; 32(6):892–905.
21. Sanford F.H. Speech and personality: a comparative case study. *Journal of Personality*. March 1942; 10(3):169–198. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1942.tb01901.x>
22. Lemke J.L. Language development and identity: Multiple timescales in the social ecology of learning. In: C. Kramsch (Ed.), *Language acquisition and language socialization: Ecological perspectives*. London: Continuum, 2000. pp. 68–87.
23. Cho G. The role of heritage language in social interactions and relationships: Reflections from a language minority group. *Bilingual Research Journal*. 2000; 24(4):369–384.
24. Cienki Alan. Bush's and Gore's Language and Gestures in the 2000 US Presidential Debates: A Test Case for Two Models of Metaphors. *Journal of Language and Politics*. 2004; (3):409–410.
25. Anderson R.D. Metaphors of Dictatorship and Democracy: Change in the Russian Political Lexicon and the Transformation of Russian Politics. *Slavic Review*. 2001; 60(2):312–315.
26. Butt D.G., Lukin A., & I.C M. Grammar – The First Covert Operation of War. *Discourse & Society*. 2004; 15(2–3):267–290. DOI: <https://doi.org/10.1177/0957926504041020>
27. Fetzer A. and Johansson M. I'll Tell You What the Truth Is: The Interactional Organization of Confiding in Political Interviews. *Journal of Language and Politics*. 2007; (6):147–177.

28. McKenzie K. The Institutional Provision for Silence: On the Evasive Nature of Politicians' Answers to Reporters' Questions. *Journal of Language and Politics*. 2005; (4):443–463.
29. Harris S. Being Politically Impolite: Extending Politeness Theory to Adversarial Political Discourse. *Discourse & Society*. 2001; 12(4):451–472.
30. Ilie C. Discourse and Metadiscourse in Parliamentary Debates. *Journal of Language and Politics*. 2003; (2):71–92.
31. Lakoff R.T. The Neutrality of the Status Quo, The Language War. University of California Press, 2000. pp. 42–85.
32. Vorkachev S.G. Linguoculturology, linguistic personality, concept: the formation of the anthropocentric paradigm in linguistics. *Philological Sciences*. 2001. pp. 64–72.
33. Tarnaeva L.P. The main trends in the study of the phenomenon of linguistic personality: the linguodidactic aspect of the problem. *Actual issues of modern university education*. 2006. pp. 458–460.
34. Khalyapina L.P. Formation of a secondary (intercultural) language personality in a university education. *Current issues of modern university education*. 2004. pp. 166–168.
35. Biber O. Variations across speech and writing. New York: Cambridge University Press, 1988.
36. Giles H. & Wicmann J.M. Social psychological studies of language: Current trends and prospects. *American Behavioral Scientist*. 1993; (36):262–272.
37. Pennebaker J.W., King L. Linguistic styles: Language use as an individual difference. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1999; (77):1296–1312.
38. Alysheva Yu. S. A speech portrait of a modern political leader: author. dis. ... k. fil. n. Volgograd, Volgograd, the state. Univ., 2012.
39. Kitaygorodskaya M.V., Rozanova N.N. Russian speech portrait. Phonocrestoma. M., 1995.
40. Krysin L.P. The Modern Russian Intelligent: Attempt to Speech Portrait. *Russian Language in Scientific Illumination*. 2001; (1):90–106.
41. Milekhina T. A. Speech portraits of businessmen. *Problems of verbal communication mezhrvuz. Sat. scientific tr.* Saratov, University, 2003. pp. 64–80.
42. Suvorov D.A. The ratio of types of information in the texts of tourist advertising (on the material of English and Russian languages). *Problems of linguistics, intercultural communication and linguodidactics*. 2006; (8):79–92.

For citation

Melnikova N. V. Linguo-cultural speech "portrait" of the modern Russian language: retrospective generalization. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):103–115

Межвузовский сборник научных трудов

«ЭКОНОМИКА И СОЦИУМ: современные модели развития»

Том 8. № 2(20) 2018

УДК 316.3:330.34

ББК 65.050+65.052+65.26+65.9(2Рос)

Э 40

ЭКОНОМИКА И СОЦИУМ: СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ РАЗВИТИЯ. Межвузовский сборник научных трудов. Том 8. № 2(20). – М.: Издательский Дом «Наука», 2018. – 116 с.

Редактор

Ю. Абрамов

Компьютерная верстка и дизайн

А. Гусаренко

Подписано в печать 30.06.2018 г.

Формат бумаги 60х90 1/16. Гарнитура «Newton7C, Minion Pro»

Объем 9,75 усл. печ. л.

Издательский Дом «Наука»

тел.: 8 (495) 567-4100

e-mail: info@idnayka.ru

Отпечатано в ООО «Галлея-Принт»

111024, г. Москва, 5-я Кабельная 2Б