

Гарчук И.М., м.э.н., аспирант
УО «Брестский государственный технический университет».
г. Брест, Республика Беларусь
garchuk_im@mail.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

В основе повышения качества выпускаемой продукции, конкурентоспособности и устойчивого развития организаций Республики Беларусь лежит инновационная направленность управления организацией. На современном этапе экономического развития, характеризующегося возрастающими требованиями заинтересованных сторон, повышение конкурентоспособности и достижение устойчивого развития организации приобретает первостепенное значение.

Международный стандарт ИСО 9004–2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества» ориентирует организацию на устойчивый успех, рассматриваемый как результат способности организации достигать и поддерживать свои цели в течение длительного срока [1]. Необходимо подчеркнуть, что организации находятся в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся деловой среде, на их деятельность действует множество случайных и неопределенных факторов. Физические лица, потребители, владельцы, сотрудники, поставщики, партнеры и другие субъекты, которые добавляют ценность организации, являются заинтересованными лицами. Их потребности и ожидания часто различаются, постоянно изменяются, а в случае конфликта могут изменяться очень быстро.

Решение проблемы удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон в течение длительного срока и сбалансировано невозможно без формирования механизма устойчивого развития организации, позволяющего обеспечивать бескризисное, стабильное ее функционирование. Устойчивое развитие для организации является гарантией качества и соответствия требованиям, относящимся не только к производству продукции, но и ко всем видам его деятельности.

Впервые термин «устойчивое развитие» появился в опубликованном в 1987 году докладе «Наше общее будущее» Комиссией ООН по окружающей среде и развитию. Согласно этому документу устойчивое развитие — это такое развитие, при котором удовлетворяются потребности настоящего развития, но не ставится под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности [2]. Новая стратегия развития исходит не из приоритетов сегодняшнего дня, а делает попытку поставить нынешнее и будущие поколения на одну ступень, приравнять их по возможностям удовлетворения жизненных потребностей. В 1994 году в докладе ООН «О развитии человеческого потенциала» предложена уточненная концепция устойчивого развития, где акцент с сохранения условий существования человека был перенесен на формирование условий для его развития. Концепция национальной стратегии устойчивого развития Республики Беларусь была представлена и утверждена на заседании Комиссии по устойчивому развитию 13 сентября 1996 г. [3].

Исходя из общей стратегии устойчивого развития и роли организации в экономической системе, организации должны стремиться к тому, чтобы стать устойчиво функционирующими высокотехнологичными, экологически безопасными организациями, способными удовлетворять существующие и будущие потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон.

Актуальным аспектам теоретических и практических проблем устойчивого развития организаций посвящены работы ряда отечественных авторов С.А. Пелиха, В.Г. Гусакова, В.А. Воробьева, З.М. Ильиной, Р.С. Седегова, В.Ф. Медведева, А.И. Лученка, О.А. Высоцкого, А.Е. Дайнеко, В.И. Кудашова, С.А. Касперовича, Л.С. Самаль.

Проблема обеспечения устойчивого развития нашла отражение в публикациях таких российских и зарубежных авторов как Э.М. Короткова, Т.В. Сухорукова, А.Д. Шеремет, В.М. Баутина, И.П. Богомолова, А.М. Букреева, В.С. Вечканова, В.П. Воронина, Д.А. Ендовицкого, В.Г. Закшевского, А.Н. Полозова, Т.И. Овчинникова, Г.И. Тамошина, К.С. Терновых, Р. Каплана, М. Портера, Г. Хэмела и других.

Обобщение научных исследований по сущности устойчивого развития позволило выявить системный подход, при котором рассматривается сложная структура, включающая в себя общественную и экологическую системы, социальное, экономическое и природное взаимодействие. Ряд ученых отождествляют его с понятием «устойчивое функционирование» и очень часто рассматривают как синонимы. Однако, по мнению автора, отождествление не очень корректно, так как организация может устойчиво функционировать, но не развиваться.

По мнению З.М. Ильиной, обеспечение устойчивого развития возможно лишь на основе системного подхода, предусматривающего комплексное исследование задач, факторов и путей развития во взаимной их связи, разработку вариантов решений и осуществление целесообразных из них [4].

Другие авторы рассматривают устойчивое развитие организации как экономическую устойчивость и отождествляют ее с финансовым состоянием организации, в котором факт его убыточности играет главную роль, а банкротство рассматривается как один из институтов, предназначенных для обеспечения функционирования устойчивых организаций. Финансовая устойчивость, по мнению многих исследователей, показывает стабильное превышение доходов над расходами, и их эффективное использование способствует бесперебойному процессу производства и реализации продукции. Однако, устойчивое развитие организации включает, кроме развития финансов ряд функций, например, производство, маркетинг, закупки и другие.

Некоторые ученые считают, что устойчивое развитие является результатом инновационной деятельности организации. Они выделяют основные принципы устойчивого развития: готовность к внедрению новшеств, гибкость, заинтересованность

в результатах инновационной деятельности, инновационную восприимчивость персонала, непрерывность инновационной деятельности и оптимальность развития. В то же время одной инновационной деятельности недостаточно для устойчивого развития организации, так как инновации являются только одним из ключевых инструментов для достижения устойчивого развития.

Следует согласиться с исследованиями А.В. Волковой, Е.Н. Кучеровой, которые считают, что грамотный менеджмент является залогом устойчивого развития и дают определения устойчивого развития с позиции управленческого подхода [5].

Рассмотренные определения понятия «устойчивое развитие организации» свидетельствует о том, что в них не учитываются удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон в течение длительного срока, деловая среда организации, управление организацией и его характеристики. Причины, связанные с эффективностью работы организации, могут быть скрыты в деловой среде организации, которая сочетает внутренние и внешние факторы и условия, влияющие на достижение целей организации [1]. Вместе с созданием благоприятных внешних условий деятельности организации большое значение, по мнению автора, имеет удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, а также эффективность системы управления организацией.

Таким образом, устойчивое развитие организации предполагает развитие системы управления организацией, когда в условиях воздействия на нее показателей деловой среды, потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, она способна достигать поставленных стратегических, текущих и оперативных показателей. Устойчивое развитие — это процесс длительного, непрерывного, сбалансированного социально-экономического развития и оно возможно только при наличии соответствующей системы управления, основывающейся на принципах менеджмента, которые охватывают следующие аспекты организации:

- организационное поведение;
- организационную структуру;
- организационные инструменты во всей организации;
- взаимоотношения организации с ее поставщиками и партнерами (рисунок 1).



Рисунок 1. Система управления устойчивым развитием организации

По мнению автора, достижение устойчивого развития организации обеспечивается реализацией соответствующей стратегии, проявляется в ее способности удовлетворять потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон посредством учета деловой среды и инновационных технологий эффективного управления.

Рассматривая проблему устойчивого развития организаций, необходимо отметить, что одним из направлений обеспечения устойчивого развития организации является эффективность управления. В связи с этим А.Б. Вишнякова правомерно отмечает, что качество управления характеризуется своевременностью и достаточностью воздействия на управляемый объект и процессы с целью достижения намеченных и нормативных результатов. При этом новыми подходами, связанными с аналитической подготовкой управленческого решения, повышения его качества, являются углубленная диагностика, экспресс-диагностика и функциональная диагностика, результатом которых является обоснованное принятие решений относительно разработки стратегических направлений устойчивого развития организации [6].

Под воздействием показателей внешней и внутренней деловой среды цели и возможности организации изменяются. Они могут изменяться как количественно, так и качественно. Положительные качественные изменения характеризуют развитие организации, следовательно, неограниченно долгое функционирование организации в деловой среде должно иметь характер устойчивого развития. Необходимым условием для устойчивого развития организации является ее система управления, которая может переходить из одного качественного состояния в другое, оставаясь системой. Для того, чтобы управлять такой системой, выйти на заданные конечные результаты и достичь устойчивого развития, по мнению автора, необходимо использовать современные формы и методы теорий управления:

- теорию измерения управляемости хозяйственной деятельностью предприятий [7];
- теорию и методологию переходных процессов [8];

— технологии прозрачного управления в системе обеспечения устойчивого развития предприятия [9].

В соответствии с Международным стандартом ISO серии 9000, стратегия устойчивого развития организации разрабатывается для реализации миссии, является главным направлением развития организации, обеспечивающим реальное достижение поставленных целей, и включает текущий и оперативный уровни управления всеми процессами организации [1]. Отмечая приоритетность управления стратегий устойчивого развития по отношению к функционированию организации с целью разработки программы по повышению эффективности управления, возникает потребность в наличии объективного и эффективного инструмента оценки управления. Это обусловлено необходимостью обеспечения уровня компетентности специалистов организаций в области качества и повышения конкурентоспособности организации, а также важности повышения эффективности в условиях жесткой конкуренции между организациями и постоянного лидерства на рынке.

Проведенные исследования показали, что нет комплексного подхода, с помощью которого можно было бы оценить эффективность управления стратегией устойчивого развития организации. Существующие методики, разрабатываемые исследователями, чаще всего направлены на оценку устойчивого развития организации и основаны на динамике существующих показателей развития, не затрагивающих при этом стратегических целей и процессов управления ими. Кроме этого большинство авторов рассматривает традиционные составляющие: социальную, экологическую и экономическую, некоторые авторы вводят финансовую, производственную, кадровую, инвестиционную и др. Однако, на сегодняшний день не определены и не обобщены показатели, функции и математически не описаны измерение, анализ и оценка управления стратегией устойчивого развития организации. В основном, оценка стратегии устойчивого развития производится исходя из оценки показателей, характеризующих деятельность организации.

Инновационные технологии эффективного управления могут обеспечить уровень компетентности специалистов организаций в области качества и эффективного управления, в целях развития системы послевузовского образования, в области совокупности средств человеческой деятельности, создаваемых для осуществления процессов производств и обслуживания непроизводственных потребностей общества.

Инновационные технологии применяются в первую очередь на стратегическом уровне управления посредством изменения системы управления организацией, т. е. для поддержания преимуществ, обеспечивающих конкурентоспособность, и использования новых возможностей при возникновении изменений в деловой среде организации.

Центром устойчивого развития предприятий при Брестском государственном техническом университете разработаны инновационные технологии эффективного управления в области:

- устойчивого развития организации;
- разработки и реализации программы стратегического развития организации;
- устойчивого развития и реализации управления маркетингом организации;
- управления человеческими ресурсами организации;
- организации мониторинга и обзора процессов управления в организации;
- финансов организации;
- экспресс-диагностики организационной структуры.

Каждая инновационная технология эффективного управления состоит из нескольких процессов, связанных в общую систему управления устойчивым развитием организации. Инновационные технологии эффективного управления включают разработку и реализацию программы стратегии устойчивого развития организации, состоящую из процессов, входящих в общую систему управления организацией:

- диагностику объекта управления в стартовых условиях устойчивого развития;
- мониторинг в условиях функционирования объекта управления;
- обзор объекта управления в условиях функционирования устойчивого развития организации;
- разработка программ устойчивого развития организации;
- реализация программ устойчивого развития организации;
- корректировка траектории развития процессов управления устойчивым развитием организации;
- управление информационным преобразователем для сопоставления характеристик производственно-хозяйственной деятельности в абсолютных единицах с показателями уровней управляемости в относительных единицах.

Предварительным этапом внедрения инновационных технологий может являться проведение информационно-консультационного обучения специалистов организации, которое знакомит высшее звено управления организации с инновационными технологиями эффективного управления и с системами управления устойчивым развитием организации. Информационно-консультационное обучение позволит сотрудникам организаций принять решение, какие формы внедрения инновационных технологий эффективного управления им необходимы, какие способы сопровождения процессов внедрения их интересуют (самостоятельно, проведение консультаций, с помощью Центра устойчивого развития предприятий при УО «Брестский государственный технический университет»).

Внедрение инновационных технологий эффективного управления в систему управления организацией включает три этапа. На первом этапе адаптируется высшее звено управления, осваивающее новые технологии управления. На втором этапе адаптируются руководители подразделений к управлению устойчивым развитием организации специалистами и руководителями групп и секторов. На третьем этапе обучаются новым технологиям руководители групп и специалисты с помощью мониторинга и технологий прозрачного управления реализовывать программы стратегического развития организации.

Каждый из трех этапов (трех уровней управления) включает:

- обучение руководителей и специалистов измерению процессов управления, мониторингу и обзору процессов управления, оценке качества труда каждого работника и своевременности выполнения заданий, условий, необходимых и достаточных для функционирования процессов управления в стратегическом, текущем и оперативном интервалах времени, построению характеристик уровней управляемости организацией;
- адаптацию документооборота к процессам мониторинга; обзора и корректировке процессов управления;
- практику расчетов, сбора информации и организацию проведения мониторинга, организацию использования полученной информации, анализ и принятие решений на всех интервалах времени (оперативном, текущем и стратегическом);
- систему процессов управления человеческими ресурсами с учетом самоменеджмента и самоуправления развитием личности;
- работу руководителей, начальников подразделений и специалистов по новым условиям функционирования организации с учетом временных интервалов;
- консультационное сопровождение процессов внедрения инновационных технологий эффективного управления в практику хозяйственной деятельности организации по подразделениям (подготовка коллектива к нововведениям; адаптация документооборота по подразделениям);
- консультационное сопровождение процессов настройки системы управления устойчивым развитием (организация работы всех подразделений в новых условиях документооборота, анализ и выявление проблемных зон, запуск системы управления организацией).

Реализация новых технологий управления устойчивым развитием организации предполагает адаптацию всего коллектива во взаимодействии всех подразделений и всех специалистов в процессах управления. Коллектив имеет существенное значение для организации, и его вовлечение в полном объеме позволяет использовать его способности на благо заинтересованных сторон. Высшее звено управления должно создавать и поддерживать внутреннюю среду, при которой коллектив был бы полностью вовлечен в достижение устойчивого развития организации. Управление коллективом необходимо осуществлять посредством запланированного прозрачного этического и социально ответственного подхода.

Важное место во внедрении инновационных технологий эффективного управления имеют «стартовые условия», с которых начинается подготовка принятия решений по всем вопросам организации и последующего привлечения Центра устойчивого развития. При этом специалисты Центра должны предвидеть проблемы, которые могут возникнуть в процессе внедрения инновационных технологий эффективного управления в производственно-хозяйственную деятельность организации. К ним можно отнести сомнения, самозащиту, и не желание браться за новые технологии управления со стороны руководства организации и коллектива, а также высокий уровень пессимизма, проникающий в сознание всех уровней управления. Эти сомнения и пессимизм вызывают инерционность в принятии решений по внедрению инновационных технологий управления в практику хозяйственной деятельности организации.

В условиях корректировки процессов управления могут возникать дополнительные вопросы к устойчивости развития организации, вызванные переходными процессами от одних форм управления к другим. Условия корректировки процессов управления включают специальные и общие функции управления и базируются на мониторинге и обзоре процессов управления. Отслеживая с помощью мониторинга процессы управления, руководство организации своевременно фиксирует динамику изменений характеристик управления, что позволяет своевременно определить необходимость корректировок процессов управления. Организационный механизм реализации условий корректировки процессов управления возможен при измерении в количественных показателях всех показателей системы управления устойчивым развитием организацией.

Организационный механизм функционирования системы управления организацией требует от Центра устойчивого развития предприятий постоянного отслеживания процессов и процедур управления, настройки специальных и общих функций на развитие, регулирование сил развития для поддержания скорости развития процессов управления. Корректируя силы воздействия на процессы устойчивого развития с помощью мониторинга и определяя силы развития, специалисты Центра совместно с руководством организации регулируют скорости и силы воздействия на характеристики устойчивого развития организации.

Условия готовности организации к устойчивому развитию определяют отношение системы управления к новым условиям развития. Внедряя информационные технологии эффективного управления можно создавать условия развития организации, выводить процессы управления в зону устойчивого управления и создавать условия готовности к устойчивому развитию.

Комплекс мер на 2016–2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методики современных международных систем управления качеством ставит целью перед организациями повышение их конкурентоспособности и качества выпускаемой продукции посредством внедрения современных систем менеджмента. Данные требования побуждают организации искать не только возможности для повышения компетентности, стимулирования, мотивации руководителей и специалистов для перехода на требуемые рынком новые уровни стратегического мышления, системного менеджмента, внедрения инноваций, но и разрабатывать механизмы, обеспечивающие совершенствование менеджмента в организациях [10].

Одним из инструментов решения данных задач являются инновационные технологии эффективного управления, позволяющие реализовывать программы устойчивого развития организаций с учетом требований международных стандартов качества ISO 9001 и 9004. Внедрение в практику инновационных технологий эффективного управления будет способствовать повышению компетентности руководителей и специалистов, выходу организаций на новые рынки со своей продукцией, устойчиво развиваться и быть конкурентоспособными.

Литература и источники:

1. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества: СТБ ISO 9004–2010 (ISO 9004:2009, IDT). — Взамен СТБ ИСО 9004–2001; введ. 01.01.2011. — Минск : Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: БелГИСС, 2010. — 45 с.
2. Наше общее будущее. Доклад международной комиссии по окружающей среде и развитию. — М., 1989.
3. Национальная комиссия по устойчивому развитию Республики Беларусь. Концепция национальной стратегии устойчивого развития Республики Беларусь. Минск, 1996. — 70 с.
4. Ильина, З.М. Глобальные проблемы и устойчивость национальной продовольственной безопасности [Комплект]: в двух книгах. Книга 1 / З.М. Ильина; Республиканское научное унитарное предприятие «Институт системных исследований АПК Национальной академии наук Беларуси». — Минск : Институт системных исследований в АПК, 2012. — 211 с.
5. Коряков, А.Г. Методологические вопросы устойчивого развития предприятий / А.Г. Коряков // Вопросы экономики и права. 2012. — № 4. — С. 110–114.
6. Вишнякова, А.Б. Разработка стратегии устойчивого развития промышленного предприятия : авто-реф. дисс. ... канд. экон. наук. — Самара, 2008.
7. Высоцкий, О.А. Теория измерения управляемости хозяйственной деятельностью предприятий / Под науч. ред. Р.С. Седегова. — Мн. : ИООО «Право и экономика», 2004. — 396 с.
8. Высоцкий, О.А. Теория и методология переходных процессов: на примере многоотраслевых производственных предприятий жилищно-коммунального хозяйства / О.А. Высоцкий; под науч. ред. В.Ф. Медведева. — Минск : ИООО «Право и экономика», 2013. — 220 с.
9. Высоцкий, О.А. Прозрачное управление в системе обеспечения устойчивого развития предприятия / О.А. Высоцкий. — Минск : ИООО «Право и экономика», 2014. — 54 с.
10. Комплекс мер на 2016–2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством, утвержденным Советом Министров Республики Беларусь 15.09.2016 № 07/312–255/11704р.

Граник И.М., к. э. н., доцент

УО «Брестский государственный технический университет».

г. Брест, Республика Беларусь

irishka75@tut.by

АУТСОРСИНГОВЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ ИТ-ТЕХНОЛОГИЙ

Аутсорсинг — (англ. *outsourcing*) это целенаправленное выделение некоторых бизнес процессов и передача их исполнения стороннему исполнителю. Так же если у предприятия имеются процессы, которые оно реализует с наименьшим профессионализмом, логичным будет выделение всех этих процессов и передача их реализации на аутсорсинг [1].

Бесспорно лидером из этого списка является оказание аутсорсинговых услуг в сфере ИТ-технологий. Глобальный ИТ-аутсорсинг в последние 20 лет развивается и в нашей стране очень активно. Для развития этой отрасли в Республике Беларусь был создан «Парк Высоких Технологий» (ПВТ). В 2005 году Президент Республики Беларусь подписал Декрет № 12 «О Парке высоких технологий», созданном с целью формирования благоприятных условий для разработки в Республике Беларусь программного обеспечения, информационно-коммуникационных технологий, направленных на повышение конкурентоспособности национальной экономики.

Доказательством развития ИТ-аутсорсинга на белорусском рынке является признание такими ассоциациями как британская «Национальная ассоциация аутсорсинга» (NOA) и «Международная ассоциация профессионалов аутсорсинга» (IAOP®). Так, например, 20 февраля 2017 года Международная ассоциация профессионалов аутсорсинга (IAOP®) опубликовала на Всемирном саммите по аутсорсингу в Сан-Антонио (Техас, США) сотню лучших мировых поставщиков ИТ-услуг, куда вошли компании-резиденты Парка высоких технологий: EPAM Systems, Intetics, Ciklum, Itransition, IBA Group и Bell Integrator.

Компании оценивали по пяти характеристикам: размер и темпы роста, отзывы клиентов, награды и сертификаты, развитие инноваций, корпоративная социальная ответственность [2].

Анализ платежного баланса РБ (Таблица 1) свидетельствует о росте как экспорта компьютерных и информационных технологий, так и экспорта услуг в целом. Долгие годы экономического развития Республики Беларусь определили расширение экспортного потенциала в сфере ИТ-услуг.

Таблица 1. Динамика экспорта компьютерных и информационных услуг в 2009–2016 гг., млн. долларов США

Года	Экспорт компьютерных и информационных услуг	Экспорт услуг	Доля экспорта компьютерных и информационных услуг в структуре экспорта услуг страны, %
2009	163,2	3504,3	4,0
2010	223,0	4501,0	5,0
2011	457,5	5608,0	8,2
2012	598,4	6335,5	9,4
2013	705,3	7506,0	10,0
2014	903,6	7888,6	11,5
2015	1004,7	6633,5	15,1
2016	1157,7	6812,9	17,0

Рост экспорта в сфере информационных технологий (рис. 1) оказывает положительное влияние на платежный баланс страны и имеет немалую долю к общему экспорту. Это обеспечивает увеличение экспортных поступлений, воспроизводство и увеличение капитала, размер налоговых поступлений, структуру занятости, уровень образования, ну и конечно возрастание доходов населения.