

від організації систем контролю та безпеки в банку, від якості управління персоналом, рівня розвитку інформаційних технологій, компетентності керівників, а також від якості процесу планування в банку, конкурентоспроможності банківських продуктів, якості системи просування банківських продуктів тощо.

Сьогодні функціонування банківських установ та їх маркетингова політика мають бути переглянуті. На нашу думку, сьогодні ринок більше орієнтується на покупця, і тому пропонування банком стандартних послуг більше не можливе. Банкам слід створити спеціальні відділи, які б розробили гнучкі банківські продукти, методи ціноутворення, на яких вони будуть базуватися, а також зайнялися б перепідготовкою персоналу, який співпрацює з потенційними клієнтами.

Звичайно для деяких банківських продуктів можуть бути збережені стандартизовані послуги. Однак загалом підхід банку до клієнта має бути змінений, адже клієнти різні, відповідно повинні застосовуватись різні підходи до співпраці з метою забезпечення більш високої привабливості банку. Банку у сучасних умовах необхідно часто проводити аналіз ефективності власної комунікаційної діяльності з метою виявлення впливу змін її окремих елементів. Дуже важливим є подальше розроблення заходів та програм, які сприятимуть зацікавленості клієнта у користуванні банківськими послугами та підвищенню конкурентоспроможності банку на ринку.

УДК: 65.011.01 (477)

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Маркетинг у банках : навч. посіб. / під ред. проф. С. В. Брітченко. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2009. – 345 с.
2. Дойль П. Маркетинг, орієнтований на стоимість : Пер. с англ. / П. Дойль. – СПб. : Питер, 2011. – 480 с.
3. Щукін Л. Створення позитивного іміджу банківської системи в умовах кризи // Вісник НБУ. – 2009. – № 2. – С. 14–15.
4. Вплив маркетингової стратегії на ефективність банківського бізнесу [Електронний ресурс] / Л. П. Семенюк // Бібліотека українських авторефератів. – 2011. – Режим доступу : http://librar.org.ua/sections_load.php?s=business_economic_science&id=516.
5. Управління маркетингом у період кризи [Електронний ресурс] / О. Матушенко, В. Оксенюк // Науково-теоретичний журнал Хмельницького економічного університету. – 2009. – № 2(14). – С. 99. – Режим доступу : <http://www.innovations.com.ua/articles/4/18/620>.
6. Особливості маркетингових стратегій банків у сучасних умовах [Електронний ресурс] / Н. С. Косар, Є. О. Угольков, // Вісник Хмельницького національного університету. Науковий журнал. – 2011. – № 6. – С. 184–187. – Режим доступу : http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13283/1/035_Prosvannja%20bank%D1%96vs_213_219_714.pdf.
7. Лебідь Т. В. Методичні підходи до визначення маркетингових нематеріальних активів підприємства [Електронний ресурс] / Т. В. Лебідь // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – 2008. – № 633. – С. 403–410. – Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/Portal/soc_gum/VUbsNbU/2010_2/VUBSNBU8_p144-p149.pdf.
8. Веб-сайт Національного банку України / Бюлетень Національного банку України. – 2013. – № 2 (239) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807.

Хрущ В.О.

*аспірант кафедри міжнародних економічних відносин,
Хмельницький національний університет*

РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОГО АУДИТУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ

DEVELOPMENT OF SOCIAL AUDIT IN THE SYSTEM OF SOCIAL MANAGEMENT

АНОТАЦІЯ

У статті досліджено процеси розвитку соціального аудиту та особливості його становлення у системі соціального управління. За результатами систематизації встановлено сутність поняття «соціальний аудит». Наведено класифікацію і визначено основні характеристики соціального аудиту. Розроблено складові соціального аудиту системи управління трудовими ресурсами.

Ключові слова: соціальний аудит, соціальне управління, система, класифікація, характеристики.

АННОТАЦИЯ

В статье исследованы процессы развития социального аудита и особенности его становления в системе социального управления. По результатам систематизации установлена сущность понятия «социальный аудит». Приведена классификация и определены основные характеристики социального аудита. Разработаны составляющие социального аудита системы управления трудовыми ресурсами.

Ключевые слова: социальный аудит, социальное управление, система, классификация, характеристики.

ANNOTATION

In this article investigates the processes of social audit and peculiarities of its formation in the system of social control. As a result of systematic set essence of the concept of «social audit». The classification and the main characteristics of social audit. A social audit component of human resource management.

Key words: social audit, social management system, classification, characteristics.

Постановка проблеми. Складність та багатогранність процесів реформування економіки України ви-

магає вирішення непростих проблем щодо створення і подальшого вдосконалення нових форм та методів системи управління соціально-економічними відносинами. Зокрема, для забезпечення ефективного розвитку економіки необхідним та доцільним є застосування оптимальних і високопродуктивних управлінських технологій, які здатні забезпечити гармонійне поєднання професійно-трудового потенціалу працівника із цілепокладанням підприємства (організації).

Тривалий час у нашій державі в основі управління підприємствами лежали управлінські технології, що були орієнтовані на досягнення економічних цілей завдяки раціонального та ефективного використання фінансових, технічних матеріальних ресурсів. У той же час проблеми соціальної політики та ефективного використання людських ресурсів займали другорядні позиції і носили, переважно, декларативний характер.

Важливе місце у процесах розвитку соціальної економіки держави займає соціальний аудит, який є оптимальною і універсальною технологією дослідження і управління соціальними процесами та знаходить сьогодні на етапі становлення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам соціального розвитку почали надавати значної уваги із середини ХХ століття, коли в індустріально розвинутих країнах Заходу почалися кардинальні структурні зміни у сприйнятті соціальних аспектів ви-

робництва. Процеси застосування соціального аудиту, як засобу досягнення інтересів соціальних партнерів, в Україні є малодослідженими. Існує лише незначна кількість публікацій у даному напрямку. Однією із перших робіт можна вважати проект Концепції формування національної моделі соціального аудиту, яка розроблена у Державній установі «Науково-дослідний інститут соціально-трудова відносин», м. Луганськ у 2008 р., в якій зазначено основи формування соціального аудиту в Україні [1].

Окремим аспектам формування соціального аудиту у нашій державі присвячені роботи О. В. Мазурик [2], Л. М. Полякової [3], Н. І. Демківа [3], О. Ю. Руденок [4]. У той же час об'єктивна необхідність розвитку соціального аудиту, що є однією із умов для членства України в ЄС, визначає актуальність продовження наукових досліджень у даному напрямку.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження процесів розвитку соціального аудиту та його становлення у системі соціального управління. Основні завдання дослідження полягають у наступному: систематизація підходів авторів щодо трактування визначення сутності поняття «соціальний аудит»; побудова класифікації та встановлення основних характеристик соціального аудиту; розробка складових соціального аудиту системи управління людськими ресурсами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття «соціальний аудит» чітко не визначено в економічній вітчизняній та зарубіжній літературі, використовується низка підходів в залежності від цілей та об'єктів соціального аудиту. У європейських країнах поняття «соціальний аудит» трактується переважно у працях, які присвячені застосуванню аудиту в трудовій сфері. Так, ініціатор соціального аудиту у Франції, президент міжнародного Інституту соціального аудиту Р. Ватьє вважає, що соціальний аудит – це інструмент управління, керівництва і способу спостереження, який, за аналогією з фінансовою або бухгалтерською ревізією, дає можливість оцінити здатність підприємства або організації управляти соціальними проблемами, що викликані його професійною діяльністю. А. Куре та Ж. Ігаленс стверджують, що соціальний аудит ставить за мету аналізувати певні чинники соціальних ризиків у діяльності підприємства (наприклад, ризик порушення закону і внутрішніх правил, ризик непристосованості кадрової політики організації до очікувань персоналу, ризик неадекватності потреб у людських ресурсах, ризик неуваги до соціальних проблем) та пропонувати рекомендації з їх скорочення [5].

Розглянемо визначення даного поняття у роботах російських вчених. У енциклопедичному словнику поняття «соціальний аудит підприємства (організації)» визначається як «специфічна форма аналізу, ревізії умов соціальної сфери організації з метою виявлення факторів соціальних ризиків і вироблення пропозицій по їх зниженню» [6]. Це трактування, як зазначає Шурус А.А. [7, с. 5] не може задовольняти тих, хто вважає теорію «соціоекономіки» методологічною основою соціального аудиту. Ми також поділяємо його думку.

Відомий російський вчений доктор економічних наук, професор Ю. Н. Попов вважає соціальний аудит соціоекономічною категорією та розглядає його як ефективний інструмент регулювання соціоекономічних відносин, який далеко виходить за рамки окремої організації і охоплює різні рівні соціальної сфери, і має на меті не тільки виявлення соціальних ризиків, але й активний вплив на весь комплекс відтворення та розвитку людських ресурсів [8, с. 6].

У спільних наукових працях російських вчених

Ю. Попова і О. Шурус зазначено, що соціальний аудит – це спосіб всебічної і об'єктивної оцінки стану соціальних відносин на різних рівнях (корпоративному, муніципальному, галузевому, регіональному, національному), який дозволяє виявити потенційні загрози погіршення соціального клімату, розкрити резерви розвитку людських ресурсів [9, с. 6].

В широкому розумінні соціальний аудит – це аналіз ефективності соціальних програм компанії і перевірка їх відповідності загальнодержавним стандартам, це інструмент соціального управління, що дозволяє виявити ступінь соціальної відповідальності на державному, галузевому, регіональному, корпоративному і особистому рівнях [10].



Рис. 1. Трактування поняття «соціальний аудит» [13]

У вузькому розумінні – верифікація соціальної звітності, тобто перевірка соціальних аспектів діяльності компанії, оцінка рівня дотримання організацією соціальних норм у процесі своєї діяльності, визна-

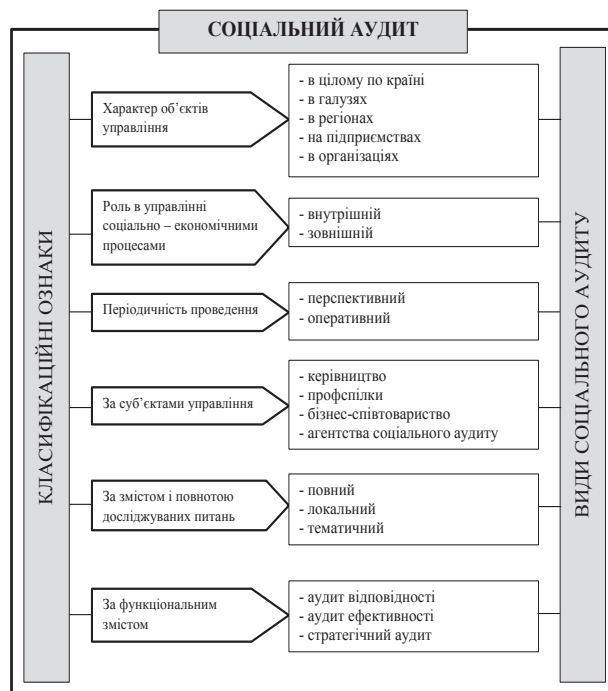


Рис. 2. Класифікація соціального аудиту

Систематизовано автором за: [14, с. 45-46; 15, с. 27-28]

чення ступеня виконання організацією договорів між керівниками і рядовими співробітниками і т. п. або дослідження, що проводиться соціальними службами у сфері соціальних проблем, захисту навколишнього середовища тощо [11].

Соціальний аудит можна класифікувати у залежності від термінів, характеру, цілей та інших параметрів, рис. 2.

Залежно від характеру об'єктів управління соціальний аудит проводиться в цілому по країні, в галузях, в регіонах, на підприємствах та організаціях.

В управлінні соціоекономічними процесами за роллю соціальний аудит поділяється на внутрішній та зовнішній. *Внутрішній аудит* є складовою частиною управлінського обліку, що забезпечує керівництво підприємств аналітичною інформацією. *Зовнішній аудит* проводиться агентствами соціального аудиту та є складовою частиною нефінансової звітності і забезпечує необхідною інформацією зовнішніх користувачів, в першу чергу, соціальних партнерів.

За періодичністю проведення соціальний аудит поділяють на перспективний, оперативний та поточний. Перспективний аудит спрямований на розробку прогнозів соціального розвитку підприємств. Оперативний аудит проводиться у визначені терміни. Поточний аудит застосовується при підведенні підсумків діяльності підприємств за визначений період.

За суб'єктами управління соціальними процесами аудит проводиться керівництвом, профспілками, бізнес-співтовариствами та агентствами соціального аудиту.

За змістом та ступенем охоплення досліджуваних питань соціальний аудит поділяють на повний, локальний та тематичний. Повний аудит досліджує всю соціально-економічну діяльність підприємства. Локальний аудит проводиться тільки в окремих підрозділах підприємств, або окремих підприємствах галузі, що досліджується. Тематичний аудит досліджує окремі складові соціоекономічної системи.

За функціональним змістом розділяють: соціальний аудит відповідності, соціальний аудит ефективності та стратегічний соціальний аудит [15, с. 29-31; 16].

Соціальний аудит відповідності оцінює відповідність практичних дій, які реалізуються на об'єкті соціального аудиту визначеним еталонам (нормам, правилам, планам і розпорядженням).

Соціальний аудит ефективності оцінює відповідність методів внутрішнього управління об'єкта соціального аудиту його цілям, а також можливість вдосконалення цих методів; він вивчає не тільки досягнуті результати, але і весь спектр процедур за допомогою яких вони були досягнуті.

Стратегічний соціальний аудит виявляє ступінь узгодженості соціальної політики із цілями об'єкта соціального аудиту, його глобальною та соціальною стратегіями, а також ступінь зв'язку соціальної політики зі специфікою організації та зовнішніми умовами господарювання.

Загальні характеристики соціального аудиту систематизовані на рис. 3.

Як зазначено у джерелах [13, 15, с. 24] суть соціального аудиту зводиться до наступного: на основі зібраної інформації і подальшого порівняння, зіставлення соціоекономічних показників конкретного підприємства (галузі або регіону) з певними еталонами потрібно провести аналіз фактичного стану цих показників, виявити динаміку (позитивну чи негативну), визначити ступінь впливу на результати діяльності об'єкта соціального аудиту, сформулювати висновки і рекомендації.

В якості еталонів досягнення соціоекономічних показників можуть виступати:

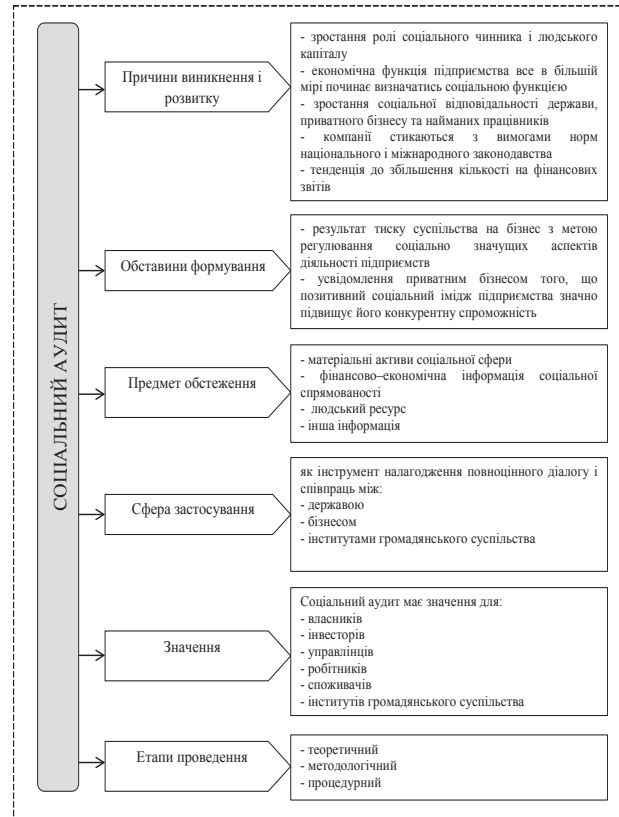


Рис. 3. Загальні характеристики соціального аудиту
Систематизовано автором за: [13; 15, с. 24; 16]

– найкращі результати, які були досягнуті самим об'єктом соціального аудиту у попередніх періодах часу;

– планові (рекомендовані) рівні досягнень, що закріплені у відповідних документах (колективний договір, тарифна угода, стратегія соціально-економічного розвитку підприємства чи галузі та ін.);

– нормативні рівні показників;

– середні та кращі результати, які досягнуті іншими (для підприємства це результати аналогічних підприємств; для галузі – досягнені у інших галузях; для регіону – досягнені у інших регіонах чи в цілому у країні);

– норми Міжнародної організації праці та ін.

Технологія проведення соціального аудиту містить три основних етапи: теоретичний; методологічний та процедурний, зміст яких полягає у наступному.

На теоретичному етапі визначаються цілі, об'єкт технологізації (соціального аудиту), виділяються основні складові елементи соціального об'єкту, виявляються соціальні зв'язки та ін..

На методологічному етапі здійснюється вибір методів проведення аудиту, засобів отримання, обробки та аналізу інформації, принципів трансформації інформації у конкретні висновки та рекомендації та ін..

На процедурному етапі проводиться організація практичної діяльності із розробки соціальних технологій.

У світовій практиці процеси розвитку соціального аудиту розгортаються значними темпами. Зокрема, сьогодні набирає обертів процес створення організаційної структури соціального аудиту, формується його нормативно-правове забезпечення, розробляються форми соціальних звітів, приймаються і впроваджуються етичні кодекси ведення бізнесу та корпоративної соціальної відповідальності бізнесу.

В сучасних умовах практикуються різні види соціального аудиту: корпоративний аудит, аудит охорони праці, аудит оплати праці, екологічний аудит та ін.

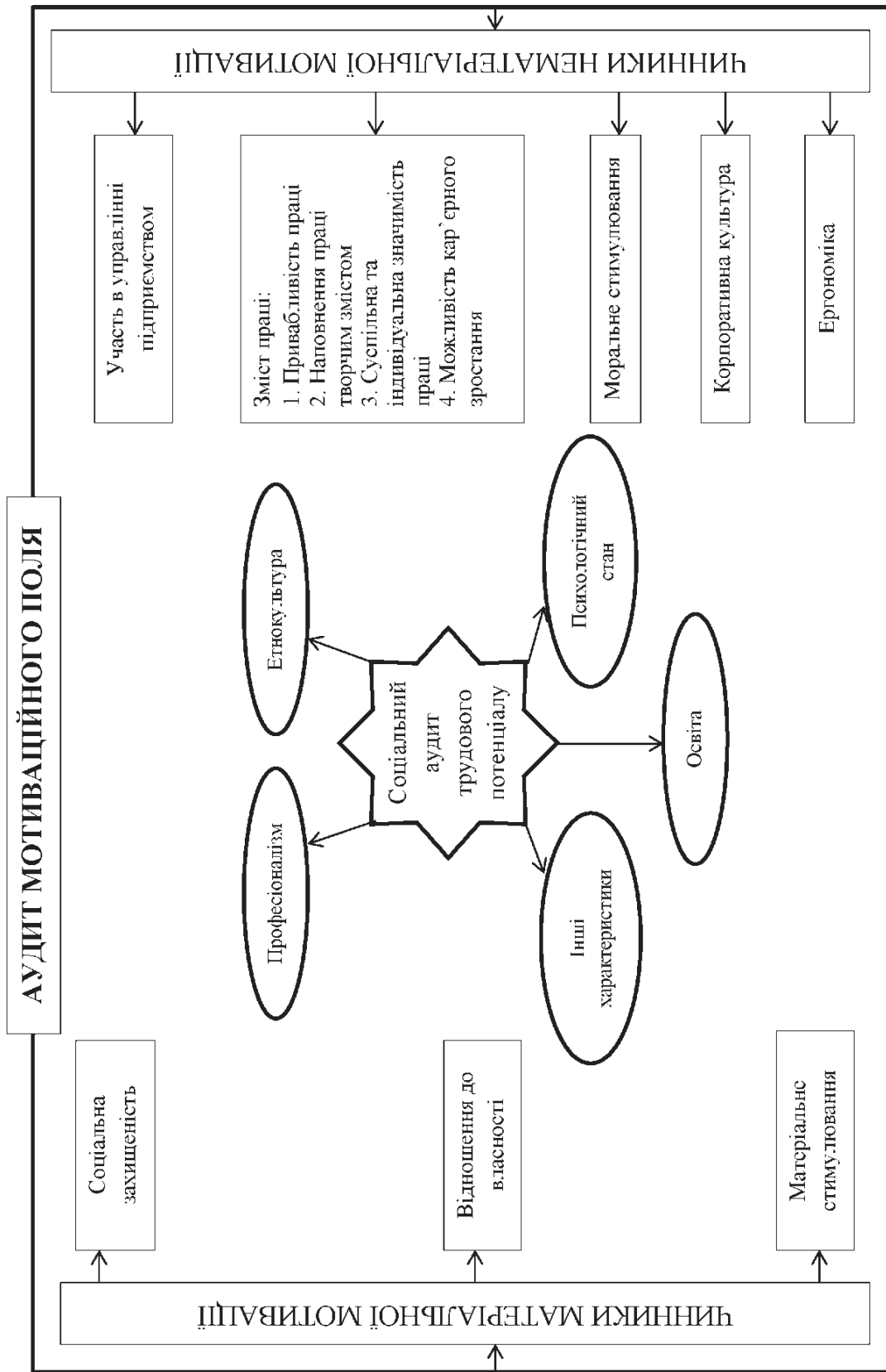


Рис. 4. Структурна модель соціального аудиту системи управління трудовими ресурсами

Ми погоджуємося з думкою російських вчених А. А. Шулуся та Ю. Н. Попов, що «аудит системи управління людськими ресурсами займає важливе місце в рамках соціального аудиту, оскільки саме людина стоїть в центрі аналізу та оцінки соціально-трудова відносин в організації» [14, с. 282].

Однією із важливих проблем в управлінні трудовими ресурсами підприємства є проблема трудової мотивації персоналу. Мотивація являє собою процес спонукання до трудової діяльності задля досягнення особистих цілей і цілей підприємства (організації). Мотивація персоналу займає одне з центральних місць в управлінні трудовим колективом, оскільки саме мотивація виступає безпосередньою причиною поведінки працівника і колективу в цілому в досягненні особистих і колективних цілей. Орієнтація працівника на досягнення цілей організації, по суті, є головним завданням керівництва організації. Відповідно, у ході проведення соціального аудиту увага має концентруватися на факторах мотиваційного поля.

Мотиваційне поле – це сукупність ситуаційних чинників, які спонукають виникнення у працівників мотивів до продуктивної діяльності. Основу мотиваційного поля формують стиль керівництва, який виявляється в поведінці керівника в комунікаціях, вимогливість через формування цілей і постановку завдань, оплата праці, система стимулів і стягнень, уміння використовувати відповідний арсенал мотиваційних засобів [17, с. 271].

Структурна модель соціального аудиту системи управління трудовими ресурсами подана на рис. 4. У ході соціального аудиту досліджується соціальний клімат (психологічний фон), який супроводжує працівників на підприємстві та є одним із важливих чинників підвищення ефективності діяльності підприємства.

В основі даної моделі лежить мотиваційне поле, чинники якого поділяються на два види: матеріальні та нематеріальні.

Зазначені чинники мають різний рівень впливу на людину (працівника підприємства), який залежить від причин суб'єктивного та об'єктивного характеру. Так, наприклад, за умов фінансової кризи рівень оплати праці працівників не може бути високим. Слід також наголосити на тому, що в одному трудовому колективі взаємопогашення і компенсація одних чинників іншими не можлива. Наприклад, якщо у працівника немає перспективи професійного росту у даному колективі, то її немає і це неможливо компенсувати, чи, якщо працівники не приймають участі в управлінні підприємством, то це неможливо замінити змістом їх праці чи іншим чинником.

Досить важливим моментом є дотримання балансу чинників, оскільки окремі чинники можуть мати досить високий рівень і достатнім може бути зниження рівня лише одного із них, що в результаті призведе до невиконання виробничого завдання усім трудовим колективом.

Вважаємо, що саме соціальний аудит є універсальною технологією застосування якої дозволить встановити баланс чинників мотиваційного поля. За результатами проведеного соціального аудиту можна стверджувати про рівень збалансованості чи розбалансованості цих чинників, а їх аналіз дозволить надати науково-практичні рекомендації керівництву підприємства щодо поліпшення ситуації. Соціальний аудит системи управління трудовими ресурсами підприємства:

– дає можливість керівництву і профспілковому комітету отримати об'єктивну, незаангажовану, наукову та достовірну інформацію щодо стану соціально-економічних відносин в організації;

– сприяє встановленню трудової рівноваги та злагоди між керівництвом і профспілковим комітетом;
– дозволяє виявити існуючі та потенційно можливі ризики, що сприяє підвищенню ефективності системи управління підприємством;
– знижує операційні витрати і збільшує економічний ефект роботи підприємства.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. У ході дослідження процесів розвитку соціального аудиту та особливостей його становлення у системі соціального управління нами: 1) встановлено сутність поняття «соціальний аудит»; 2) наведено класифікацію і визначено основні характеристики соціального аудиту; 3) встановлено складові і побудовано структурну модель соціального аудиту системи управління трудовими ресурсами підприємства. Вважаємо, що подальші наукові дослідження слід проводити у напрямку розробки послідовності проведення соціального аудиту на підприємстві.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Концепція формування національної моделі соціального аудиту [Електронний ресурс]. – Режим доступу : lig.lg.ua/docs/Konzep_naz_model.doc.
2. Мазурик О. В. Соціальний аудит у системі соціального партнерства: механізми оптимізації взаємодії і управлінської практиці / О. В. Мазурик // *Методологія теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства*. – 2009. – Вип. 15. – С. 258–262.
3. Полякова Л. М. Аспекти розвитку системи соціального аудиту в Україні / Л. М. Полякова, Н. І. Демків // *Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. – 2009. – № 639. – С. 159–162.
4. Руденко О. Ю. Фінансові аспекти фінансового аудиту / О. Ю. Руденко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Tiru/2012_34/Rudenok.pdf
5. Колбасов И. В. Диагностический метод аудита в сфере управления человеческими ресурсами как средство повышения эффективности организации [Електронний ресурс] // *Управление персоналом* – 2008. – № 10. – Режим доступу : <http://www.hrm21.m/rus/actual/?action=show&id=4023>.
6. Управление организацией : Энциклопедический словарь / Под ред. А. Г. Поршнева, А. Я. Кибанова, В. Н. Гунина. – М. : Издательский дом «ИНФРА-М», 2001. – 822 с.
7. Шулуся А. А. Социозкономика как межотраслевая наука: вопросы предмета, метода и форм институализации / А. А. Шулуся // *Труд и социальные отношения*. – 2008. – № 1. – С. 4–11.
8. Попов Ю. Н. Социальный аудит в системе регулирования социально-трудовых отношений / Ю. Н. Попов // *Социальный аудит: проблема развития* : сборник. – М. : Издательский дом «АТИСО», 2008. – 91 с.
9. Шулуся А. А. Концепция российской модели социального аудита / А. А. Шулуся, Ю. Н. Попов // *Народонаселение*. – 2007. – № 4. – С. 4–9.
10. Социальный аудит: технологии, стандарты, основные понятия. Словарь-справочник. – М. : Изд-во АТИСО, 2007. – 320 с.
11. Будильник для бизнеса и государства [Електронний ресурс] // *Украинский бизнес*. – № 15 (160) 14 апреля. – Режим доступу : <http://www.expert.ua/articles/16/0/5391>.
12. Сайт Федерального образовательного портала: Экономика. Социология. Менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ecsocman.edu.ru/db/msg/267627.html>.
13. Сайт Центру соціального аудиту [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://socaudit.com.ua/dovidka-pro-socialnij-audit-3>.
14. Социальный аудит : учебник / под ред. д.э.н., проф. А. А. Шулуся, д.э.н., проф. Ю. Н. Попова. – М. : Издательский дом «АТИСО», 2008. – 524 с.
15. Гришина Т. В. Технология проведения социального аудита / Т. В. Гришина // *Социальный аудит: проблемы развития*: сборник. – М. : Издательский дом «АТИСО», 2008. – С. 24–32.
16. Воловик О. А. Виды и функции социального аудита / О. А. Воловик // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ecsocman.edu.ru>.
17. Хміль Ф. І. Основи менеджменту / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2007. – 576 с.