

Нина МИХАЙЛОВА, Людмила ФЕДОРОВА¹

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ИСО 26000:

ПРИЗНАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С НИМИ

**Мы ответственны не только за то,
что делаем, но и за то, что не делаем.**

Ж.Б. Мольер

ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ

«Император, определяя налоги для этноса, непременно должен сначала подсчитать урожай, измерить накопления этноса, определить, каков урожай хлеба и овощей, а затем уж нагружать экипажи одеждой и едой, чтобы насытить свои потребности. Не то чтобы высокие башни, многоярусные беседки, цепочки построек, анфилады зданий были некрасивы, но когда этнос прозябает в пещерах, тесных землянках с очагом, то умный Император не может получать удовольствие от своих террас. Не то чтобы обилие мяса и крепкое вино, сладости и печения были нехороши, но когда этносу не хватает даже отрубей, гороха и проса, то умный Император перестает чувствовать сладость пищи. Не то чтобы удобные постели, тонкие циновки были неприятны,

но когда этнос ютится у городских стен, константно подвергается опасности, всюду смерть и непогребенные кости умерших, то, видя все это, умный Император теряет покой» [1].

ПОНИМАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

«2.1.18². Социальная ответственность (social responsibility) — ответственность организации (2.1.12) за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду (2.1.5) через прозрачное и этичное поведение (2.1.6), которое содействует устойчивому развитию (2.1.23), включая здоровье и благосостояние общества, учитывает ожидания заинтересованных сторон (2.1.20), соответствует применяемому законодательству и согласуется

с международными нормами поведения (2.1.10), к тому же интегрировано в деятельность всей организации (2.1.12) и применяется в ее взаимоотношениях.

Примечание 1. Деятельность включает в себя продукцию, услуги и процессы.

Примечание 2. Взаимоотношения относятся к деятельности организации в рамках ее сферы влияния (2.1.19)».

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ: ИСТОРИЧЕСКИЙ КОНТЕКСТ

Термин социальной ответственности нашел широкое распространение в начале 1970-х гг. Именно это обстоятельство стало главной причиной разработки стандарта SA 8000. Из истории известны многочисленные примеры, когда отдельные личности, организации и даже правительства предпринимали некоторые попытки для реализации различных аспектов социальной ответственности

¹ Авторы продолжают рассказ об особенностях МС ИСО 26000. Начало см.: «Стандарты и качество», 2011, № 1 и 2.

² В кавычках (здесь и далее) приводятся ссылки на разд. 2.1 «Термины и определения» Руководства по социальной ответственности (ISO/DIS 26000).



еще в конце XIX в., а в некоторых случаях и ранее (особенно в России).

В большинстве стран (Россия представляет исключение из правил) социальную ответственность распространяли в основном на сферу бизнеса. Именно поэтому по сей день чаще встречается термин «корпоративная социальная ответственность», чем термин «социальная ответственность». Стандарт SA 8000 легализовал понятие «социальная ответственность» и способствовал его распространению на все сферы деятельности, включая бизнес.

Точка зрения, что социальная ответственность применима ко всем организациям, возникла, когда организации различных типов, а не только относящиеся к сфере бизнеса, осознали, что они также несут ответственность за вклад в устойчивое развитие.

Элементы социальной ответственности отражают ожидания общества в конкретный момент времени и, следовательно, подвержены изменениям. По мере изменения ситуации и появления новых проблем в общественном развитии меняются и ожидания общества, т.е. востребованная социальная ответственность всегда является ситуационно обусловленной.

Раннее понимание социальной ответственности ориентировалось на филантропическую деятельность — благотворительные пожертвования. Такие аспекты, как трудовые практики и добросовестные деловые практики, возникли около века назад. Другие аспекты, например права человека, проблемы окружающей среды, противодействие коррупции и защита прав потребителей, добавлялись с течением времени, по мере повышения внимания к этим аспектам.

Темы социальной ответственности, выделенные в настоящем стандарте, отражают взгляд на социальную ответственность с учетом основных проблем общественного развития, существующих в настоящий момент. Принимая во внимание неизбежность динамики общественного развития, ожидания ответственности также будут изменяться в будущем.

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Глобальный характер многих проблем, признание всеобщей ответственности за борьбу с бедностью, постоянно возрастающая финансовая и экономическая взаимозависимость неизбежно приводят к всемирной взаимосвязи. Проблемы организации могут оказывать влияние далеко за ее пределами. За последние несколько десятилетий глобализация вылилась в повышение воздействия различных типов организаций, включая организации частного сектора, НПО и государства, — на сообщества и окружающую среду различных территорий планеты.

Эти и другие факторы определяют актуальность социальной ответственности организаций, особенно в периоды экономического и финансового кризиса: кризисы всегда оказывают значительное воздействие на более уязвимые группы и поэтому требуют существенного повышения социальной ответственности.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Главной определяющей особенностью социальной ответственности является желание организации включать социальные и экологические факторы в свои стратегические и тактические планы развития, а также в процессы принятия и реализации решений. Одновременно предусматривается строгая подотчетность и ответственность организации за воздействие принятых решений и деятельности на общество и окружающую среду. Это требует прозрачного и этичного поведения, которое учитывает интересы заинтересованных сторон, находится в соответствии с законодательством, согласуется с международными нормами, повсеместно интегрировано в деятельность организации. Социальная ответственность предполагает принятие и реализацию таких решений, которые вносят вклад в устойчивое развитие.

ОЖИДАНИЯ ОБЩЕСТВА

Социальная ответственность предполагает своевременную стабильную и

адекватную реакцию на важные и актуальные ожидания общества. Фундаментальный принцип социальной ответственности — соблюдение верховенства закона и соответствие всем юридически обязательным требованиям. *«Социальная ответственность, однако, также охватывает действия, выходящие за рамки соответствия законодательству, и признание обязанностей, не являющихся юридически обязательными, по отношению к другим. Эти обязанности проистекают из всеобщих этических и иных ценностей»³.*

В МС ИСО 26000, в разд. 6 («Руководство по основным аспектам социальной ответственности») рассматриваются основные темы социальной ответственности, каждая из которых включает ряд проблем. Этот принцип позволяет каждой организации определить свои основные приоритеты ее воздействия на общество. В стандарте, также в рамках обсуждения каждой из проблем, описываются возможные действия организации для принятия мер с целью устранения проблем и реализации выбранной социальной ответственности.

РОЛЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН В СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Основой социальной ответственности является идентификация заинтересованных сторон и тесное взаимодействие с ними. В целях принятия адекватных решений организация изначально должна выявить тех, кто заинтересован в ее решениях и действиях, чтобы актуализировать свое воздействие на весь спектр заинтересованных сторон, а также алгоритм взаимодействия с ними. В то же время заинтересованные стороны могут и должны помочь организации корректно определить решение наиболее существенных проблем. Однако заинтересованные стороны не могут заменить общество в широком смысле слова с точки зрения формулирования всех ожиданий отно-

³ Здесь и далее курсивом выделены цитаты из Руководства по социальной ответственности (ISO/DIS 26000).

сительно действий организации. Организация при выборе приоритетов социальной ответственности может также остановиться на темах социальной ответственности, не указанных заинтересованными сторонами, с которыми организация консультировалась.

ИНТЕГРАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Социальная ответственность распространяется на существующие и потенциальные решения и деятельность организации. Поэтому необходимо интегрировать ее в постоянную повседневную работу. Социальная ответственность должна быть продекларирована как неотъемлемая составляющая стратегии и тактики организации с четко определенными ответственностью и подотчетностью на всех ее уровнях. Ее следует учитывать и отражать при принятии решений и осуществлять мониторинг в процессе повседневной деятельности.

Филантропия, которая также может позитивно влиять на общество, не может и не должна быть подменой социальной ответственности с точки зрения взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Следует учитывать, что другие организации могут существенно влиять на решения и/или деятельность организации. Поэтому выбор принципов взаимоотношений с другими организациями чрезвычайно актуален для реализации выбранных тем социальной ответственности. В контексте реализации социальной ответственности организации, возможно, потребуется работать в тесном контакте с другими, в том числе с конкурентами. Поэтому необходимо овладеть нравственно ориентированной практикой работы в команде.

ВЗАИМОСВЯЗЬ МЕЖДУ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ И УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

«Хотя многие применяют термины «социальная ответственность» и «устойчивое развитие» в качестве взаимоза-

меняемых понятий и существует тесная связь между ними, это разные понятия».

Устойчивое развитие является общепринятым понятием и общей целью, которая приобрела международное признание после публикации в 1987 г. отчета Всемирной комиссии по окружающей среде и развитию «Наше общее будущее» [2]. Устойчивое развитие относится к удовлетворению потребностей общества при условии соответствия экологическим ограничениям планеты и не подрывает способности будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности. Устойчивое развитие имеет три составляющие: экономическую, социальную и экологическую, которые взаимосвязаны: например, искоренение бедности требует защиты окружающей среды и социальной справедливости. В ходе многих международных форумов после 1987 г. подтверждалась важность достижения этих целей, в частности на Конференции ООН по окружающей среде и развитию в 1992 г. и на Всемирном саммите по устойчивому развитию в 2002 г. (См. ISO/DIS 26000.)

Социальная ответственность является прерогативой организации и требует проявления ее ответственности перед обществом. Принципы, практики и основные темы социальной ответственности, описанные в разд. 6 ИСО 26000, составляют основу практического применения социальной ответственности организацией и **ее вклада в устойчивое развитие**.

Цель устойчивого развития состоит в том, чтобы достичь устойчивости общества как целого и планеты. Оно не касается устойчивости или продолжения существования любой конкретной организации. Устойчивость отдельной организации может соответствовать, а может и не соответствовать устойчивости общества в целом, которое достигается решением социальных, экономических и экологических проблем в рамках интегрированного подхода. Термины «устойчивое потребление», «устойчивое использование ресурсов» и «устойчивый образ

Элементы социальной ответственности отражают ожидания общества в конкретный момент времени и, следовательно, подвержены изменениям. По мере изменения ситуации и появления новых проблем в общественном развитии меняются и ожидания общества, то есть востребованная социальная ответственность всегда является ситуационно обусловленной

жизни» относятся к устойчивости общества как целого.

ГОСУДАРСТВО И СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

«Данный международный стандарт не может изменить или каким-либо образом поменять обязательства государства выражать интересы общества и действовать в интересах общества. Поскольку государство играет уникальную роль по созданию и применению законодательства, оно отличается от организаций. Например, обязанность государства защищать права человека отличается от обязанностей организаций по отношению к правам человека, описываемых в этом стандарте.

Социальная ответственность организаций не заменяет и не может заменить эффективного исполнения обязанностей и ответственности государства. В частности, обеспечение эффективного применения законов и нормативных актов для соблюдения культуры законодательства необходимо для предоставления возможности организациям быть социально ответственными.

ИСО 26000 не дает рекомендаций относительно того, что является обязательным законодательным требованием; он также не предназначен для рассмотрения проблем, которые могут быть правильно разрешены только политиче-

скими структурами. Однако государство многими различными путями может помочь организациям в их усилиях действовать социально ответственным образом. Государственные организации, подобно любым другим организациям, могут по своему желанию применять этот стандарт в качестве источника информации для своих политик, решений и деятельности, относящихся к аспектам социальной ответственности».

СЕМЬ ПРИНЦИПОВ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ⁴

1. Подотчетность.
2. Прозрачность.
3. Этичное поведение.
4. Уважение интересов заинтересованных сторон.
5. Соблюдение верховенства закона. (Верховенство закона подразумевает равенство перед законом и, в частности, идею, что ни одно частное лицо или организация не стоит над законом и что правительство также подчиняется закону.)
6. Соблюдение международных норм поведения.
7. Соблюдение прав человека.

ВОЗДЕЙСТВИЕ, ИНТЕРЕСЫ И ОЖИДАНИЯ

При реализации социальной ответственности организации следует учитывать три взаимосвязи⁵.

Между организацией и обществом: следует осуществлять мониторинг влияния на общество решений и деятельности организации.

Между организацией и заинтересованными сторонами: решения и деятельность организации могут оказывать потенциальное и реальное воздействие на заинтересованные стороны (частных лиц и организации).

Между заинтересованными сторонами и обществом: организации следует понимать взаимосвязь между интересами заинтересованных сторон, на

которые оказывает влияние организация, с одной стороны, и ожиданиями общества — с другой. Хотя заинтересованные стороны являются частью общества, у них могут существовать интересы, не соответствующие ожиданиям общества.

ПРИЗНАНИЕ ОСНОВНЫХ ТЕМ И СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРОБЛЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

При обосновании приоритетных для организации направлений социальной ответственности целесообразно и эффективно проанализировать проблемы социальной ответственности по основным темам: **организационное управление; права человека; трудовые практики; окружающая среда; добросовестные деловые практики; проблемы, связанные с потребителями; участие в жизни сообществ и их развитие.**

Каждая из этих основных тем (рассматривается в разд. 6 ИСО 26000) включает конкретные проблемы, которые организации необходимо принимать во внимание при определении социальной ответственности, однако при этом следует осознавать, что не каждая проблема имеет отношение к организации.

Рекомендации по каждой проблеме включают различные действия, которые организациям следует предпринять.

После выявления проблем, имеющих отношение к организации, следует оценить значимость воздействия организации как в отношении затрагиваемых заинтересованных сторон, так и в отношении того, каким образом воздействие влияет на устойчивое развитие. Признание организацией социальной ответственности требует рассмотрения как юридически обязательных, так и других (сопутствующих) требований.

«Признание социальной ответственности является непрерывным процессом. Потенциальное воздействие решений и деятельности организации следует определять и принимать во внимание на этапе планирования но-

вой деятельности. Повседневную деятельность следует пересматривать по мере необходимости таким образом, чтобы организация могла быть уверена в том, что ее социальная ответственность по-прежнему реализуется, и могла определить, не возникли ли новые проблемы, которые необходимо принять во внимание».

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И СФЕРА ВЛИЯНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

«2.1.19. Сфера влияния (sphere of influence) — область или политические, контрактные или экономические взаимоотношения, в рамках которых организация имеет возможность влиять на решения или деятельность частных лиц или организаций.

Примечание. Область может пониматься как в географическом смысле, так и в функциональном смысле».

Социально ответственная организация — это организация, которая несет ответственность за последствия ее решений и действий через прозрачное и этичное поведение, которое интегрировано в деятельность всей организации и применяется в ее взаимоотношениях. В дополнение к ответственности за свои собственные решения и деятельность организация может иногда влиять на поведение сторон, с кем она поддерживает взаимоотношения. Такие ситуации рассматриваются как попадающие в сферу влияния организации.

Организацию нельзя привлечь к ответственности за воздействие на каждую из сторон, на которые она имеет какое-либо влияние. Однако могут возникать ситуации, когда организация сможет повлиять на другие стороны и будет нести ответственность за результаты этого влияния.

Основной социальной ответственности является идентификация заинтересованных сторон и тесное взаимодействие с ними

⁴ Более подробно принципы социальной ответственности см. в «Стандарты и качество», 2011, № 2, с. 89.

⁵ См. «Стандарты и качество», 2011, № 2, с. 89, рис. 1.

Подробные рекомендации по определению области влияния организации, а также по пониманию реального масштаба его воздействия организации приведены в разд. 7 стандарта.

ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С НИМИ

«Выявление заинтересованных сторон и взаимодействие с ними являются основным элементом реализации социальной ответственности организации».

ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

«Заинтересованными сторонами являются организации или частные лица, один или более интересов которых касаются любого решения или деятельности организации. Поскольку интересы могут быть подвержены влиянию организации, образуется взаимосвязь с организацией. Эта взаимосвязь не должна обязательно быть формальной. Взаимосвязь, созданная таким интересом, существует вне зависимости от того, знают или нет о ней стороны. Организация не всегда может быть осведомлена обо всех своих заинтересованных сторонах, хотя ей следует предпринять усилия для их выявления. Многие заинтересованные стороны могут не знать о возможности организации повлиять на их интересы».

Отдельные лица, группы людей и/или различные организации, фактически или потенциально находящиеся под влиянием социально ответственной организации, относятся к ее заинтересованным сторонам. Понимание того, как на них влияют решения и деятельность организации, делает возможным выявить интересы, устанавливающие взаимосвязь с организацией. Таким образом, корректная оценка организацией степени воздействия ее решений и деятельности будет способствовать выявлению ее наиболее важных заинтересованных сторон.

Смысл термина «заинтересованная сторона» очень широк: заинтересованная сторона (stakeholder), в соответ-

ствии с п. 2.1.20, — лицо или группа, заинтересованные в любых решениях или деятельности организации.

У организации может быть много заинтересованных сторон. Различные заинтересованные стороны имеют различные, а иногда и конкурирующие интересы; к тому же они могут иметь как общие, так и конфликтующие с организацией интересы. Например, население микрорайона заинтересовано в позитивном воздействии организации с точки зрения занятости и в то же время не заинтересовано в его негативном влиянии на окружающую среду (загрязнение).

«Некоторые заинтересованные стороны представляют собой неотъемлемую часть организации. В их число могут входить члены или работники организации, а также акционеры или владельцы организации. Необходимо понимать, что такие заинтересованные стороны разделяют общие интересы в назначении организации и ее успехе. Это, тем не менее, не означает, что все их интересы в отношении организации будут одинаковы».

Не все заинтересованные стороны организации могут быть отнесены к организованным группам, имеющим целью представление своих интересов по отношению к конкретным организациям. Многие заинтересованные стороны могут быть совсем не организованными, и по этой причине их могут не заметить или проигнорировать. Эта проблема может быть особенно важна в отношении уязвимых групп и будущих поколений.

Группы, защищающие социальные или экологические цели, могут являться заинтересованными сторонами организации, решения и деятельность которой связаны с существенным и значимым воздействием в отношении этих целей».

Организации следует оценивать представительность и авторитетность тех групп, которые берут на себя роль говорить от имени конкретных заинтересованных сторон или защищать определенные интересы».

Примечание авторов. В некоторых случаях невозможно непосредственно

Фундаментальный принцип социальной ответственности — соблюдение верховенства закона и соответствие всем юридически обязательным требованиям

представить важные интересы. Например, дети редко создают организованные группы или контролируют их. В такой ситуации организации следует уделять внимание точке зрения авторитетных групп, которые стремятся защитить интересы наиболее незащищенных сторон.

«Для того чтобы выявить заинтересованные стороны, организации следует задать себе следующие вопросы и компетентно на них ответить»:

- по отношению к кому существуют юридические обязательства?
- на кого возможно позитивное или негативное воздействие решений или деятельности организации?
- кто был вовлечен в прошлом как заинтересованная сторона, когда существовала необходимость в решении сходных проблем?
- кто может помочь организации осуществить действия в отношении конкретного влияния организации?
- кто будет поставлен в невыгодное положение, если будет исключен из взаимодействия в качестве заинтересованной стороны?
- кто в цепочке создания добавленной стоимости подвержен влиянию со стороны организации?»

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

«2.1.21. Взаимодействие с заинтересованными сторонами (stakeholder engagement) — действия, предпринимаемые для того, чтобы создать возможности для диалога между организацией и одной или более заинтересованными сторонами (п. 2.1.20) с целью предоставления информационной основы для решений организации».

Основой взаимодействия с заинтересованными сторонами является социальный диалог.

«2.1.17. Социальный диалог (social dialogue) — переговоры, консультации или просто обмен информацией между или среди представителей правительств, нанимателей и работников, по вопросам, касающимся общего интереса и относящимся к экономической и социальной политике.

Примечание. В данном стандарте термин «социальный диалог» используется только в значении, применяющемся Международной организацией труда (МОТ)».

Социальный диалог дает информационную основу для решений и действий организации.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами может быть инициировано организацией или быть ее ответом одной или нескольким заинтересованным сторонам.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами *«может происходить как на неформальных, так и на формальных встречах и может следовать самым различным форматам, таким как индивидуальные встречи, конференции, семинары, общественные слушания, обсуждения за круглым столом, консультативные комитеты, регулярные и структурированные процедуры информирования и консультаций, коллективные переговоры и интернет-форумы. Взаимодействие с заинтересованными сторонами является интерактивным. Его существенной чертой является то, что оно включает двустороннее общение».*

Взаимодействие с заинтересованными сторонами необходимо для того, чтобы:

- получить информацию для принятия решений путем определения и минимизации риска вероятных негативных последствий своей деятельности и своего воздействия на конкретные заинтересованные стороны;
- выявить возможности увеличения положительного воздействия решений и деятельности организации, а также минимизировать любое негативное воздействие;

- помочь организации проанализировать и повысить свою результативность;
- уладить существующие и предупредить вероятные конфликтные ситуации (которые связаны с интересами организации, заинтересованных сторон и общества);
- гармонизировать интересы заинтересованных сторон и ответственность организации по отношению к обществу в целом;
- разработать стратегию постоянного обучения в организации;
- выполнить юридические обязательства (по отношению к акционерам, работникам, заинтересованным сторонам и обществу);
- обеспечить прозрачность и достоверность предоставляемой информации;
- создать партнерства для достижения взаимовыгодных целей.

В такой ситуации у организации нет необходимости опираться только на взаимодействие с заинтересованными сторонами для того, чтобы понять ожидания организаций, частных лиц и общества. **В стандарте ожидания, касающиеся интересов заинтересованных сторон, можно найти в подразделах «Соответствующие действия и ожидания» после описания различных проблем в разд. 6.**

Целесообразно разработать честный и адекватный процесс взаимодействия с наиболее значимыми заинтересованными сторонами. Интерес (или интересы) организаций и частных лиц, определенных в качестве заинтересованных сторон, должны быть реальными. Процесс выявления интересов и ожиданий следует направлять на то, чтобы убедиться, что на заинтересованные стороны уже воздействовали или могут воздействовать какие-либо решения.

Там, где это возможно и целесообразно, следует взаимодействовать с наиболее представительной (крупной, авторитетной, влиятельной) организацией, отражающей интересы и ожидания. Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами осно-

вывается на доброй воле и выходит за рамки связей с общественностью.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами с большей вероятностью даст содержательные результаты, когда присутствуют следующие элементы:

- цель взаимодействия понятна, четко определена и сформулирована;
- конкретно определены интересы заинтересованных сторон;
- отношения, которые устанавливаются между организацией и заинтересованными сторонами, являются прямыми и важными;
- интересы всех сторон существенны и значимы для устойчивого развития.

ПОСЛЕСЛОВИЕ

В современных условиях экономической нестабильности и социальных противоречий люди ищут достойный путь к выживанию и самоутверждению для себя, своих семей и близких. В данной ситуации каждый руководитель, лидер должен осознавать свою **социальную ответственность** за судьбы людей, организаций, страны. **Преобразования должны обеспечить выживание, устойчивое развитие и процветание. Качество жизни всех людей (всех социальных срезов) должно изменяться к лучшему. В этом и состоит главный смысл социальной ответственности.**

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Лао-Цзы.** Искусство управлять. Из сб. Лао-Цзы / Сост. В.В. Юрчук. — Мн.: Современное слово, 2004.
2. Наше общее будущее: Докл. Всемирной комиссии по окружающей среде и развитию (ВКОСР). — ООН, 1987.

Нина Викторовна МИХАЙЛОВА — кандидат технических наук, доцент, главный научный сотрудник АНО «Центр Квалитет»;

Людмила Александровна ФЕДОРОВА — директор АНО «Центр Квалитет»