

СПІВРОБІТНИЦТВО І ВЗАЄМОДОПОМОГА В СИСТЕМІ БЕНЧМАРКІНГУ

Резюме

Розвивається функція бенчмаркінгу, яка забезпечує формування відносин співробітництва і взаємодопомоги. Показано, що вона забезпечує певні переваги як лідерам, так і тим суб'єктам економіки, які менш успішні. Основою розвитку цих відносин є довіра між партнерами і вони мають бути на всіх рівнях економіки, включаючи і міждержавний.

Ключові слова

Бенчмаркінг, конкуренція, співробітництво, взаємодопомога, економічна система.

Бенчмаркінг відроджує в системі конкуренції риси, які повинні бути притаманні кожному змагання – відносини *співробітництва і взаємодопомоги*. За логікою ринкових відносин економічні суб'єкти-лідери не зацікавлені у тому, щоб конкуренти повторили їхні результати, а тим паче – щоб вони їх перевершили. У цьому проявляється елемент змагання. Він є двигуном економічного прогресу, тому що мотивує підприємців постійно пошукувати, створювати і реалізовувати ресурси зростання. Одночасно із змаганням у людському суспільстві і в економіці, зокрема, діє інший основоположний закон еволюції людства – *співробітництва і взаємодопомоги*. Його суть всебічно досліджував П.А. Кропоткін. У його теоретичній концепції співробітництво і взаємодопомога визначені як природний закон так само, як і взаємна боротьба, хоча змагання для розвитку має важливіше значення. Значною мірою можна погодитися з Д. Масловим, що «спільна робота на благо компанії має набагато більший потенціал, ніж робота, що основана на конфлікті, ранжуванні і змаганні. Ідеї, закладені у бенчмаркінгу, як не можна краще відповідають принципу «Виграємо всі разом», а, отже, відповідають парадигмі сучасного менеджменту. Крім того, механізм методів бенчмаркінгу має стримуючі елементи, що регламентуються кодексом поведінки при бенчмаркінгу»[2, с.18-19].

Специфіка відносин співробітництва і взаємодопомоги полягає в тому, що вони на поверхні явищ виглядають як такі, в яких переважає інтерес відстаючих. Однак, при глибшому дослідженні виявляється, що за умови відповідального відношення один до одного з боку кожного партнера, у виграві виявляються обидві сторони і далеко не завжди у більшому виграві

виявляється слабша сторона. Так, лідер, надаючи можливість вивчити свій досвід, фактично «продає» second hand. Той, хто його отримав, ніколи не зможе механічно, так сказати, «за щучим велінням» стати на один рівень з лідером. Частіше чужий досвід є лише інформаційною базою для творчого пошуку своєї концепції розвитку та її реалізації.

Вище вже відзначалося про інтерес лідера у співробітництві і взаємодопомозі в аспектах реклами. Ще одна, не менш важлива зацікавленість його може бути виражена латинським афоризмом *docento discimo* – навчаючи ми навчаємося. На жаль, ця сторона найменш описана в економічній літературі, про неї рідко повідомляється у ЗМІ. Російський інженер Д. Маслов після відвідувань Японії зробив висновок про переконання японців у тому, що якщо компанія когось навчає, то при цьому сама розвивається. Він наводить приклад відвідання російською делегацією компанії з надання послуг по прибиранню території і приміщень Masashino із штатом 360 працівників, яка є лауреатом японської премії якості. Зробивши собі ім'я у відносно непопулярному бізнесі, компанія відкрила новий напрямок діяльності – консалтинговий. Щоденно вона приймає по 5-7 делегацій, які оплачують прийом і реалізують свої видання з описом досвіду роботи [2, с.18].

Проте, варто зауважити, що переваги такої співпраці ще далеко не завжди знаходять належне визнання серед представників бізнесу. За оцінками американського досвіду, лише 50-75% компаній погоджуються брати участь у партнерському бенчмаркінгу. А якщо йдеться про визнаних лідерів у сфері якості, лауреатів Національної премії якості Болдриджа, які «завалені» такого роду пропозиціями, то вони, як правило, відмовляють всім, крім своїх суміжників (постачальників і споживачів) [3]. При цьому, якщо оцінювати найбільш відомі і розповсюджені у світі премії якості, то лише японська преміальна система Демінга орієнтована на виробництво і широке розповсюдження методів стандартизації. У Європейській премії якості акцент робиться на захист інтересів споживачів і навколишнє середовище, а премія Болдриджа ставить своєю головною метою популяризацію стратегічного планування [4].

Співробітництво і взаємодопомога у сучасному світі – явище глобальне. Нині поширюється тенденція творчого запозичення національних напрацювань соціально-економічного розвитку. При цьому, якщо у другій половині ХХ століття інтерес викликали переважно американська, європейська та японська моделі, то нині реформатори у різних країнах уважно аналізують інші системи більш-менш успішних країн. У країнах з ринками, що розвиваються, значною популярністю користуються китайська, індійська, сінгапурська та турецька моделі. Багато африканських країн не без успіху використовують ідеї індійської моделі в галузі інформаційних технологій. Саме їй віддають перевагу в Гані, Кенії, Мозамбіку, Нігерії, Сенегалі, Руанді, Танзанії, на Мадагаскарі. Світовий

банк популяризує бразильську систему зумовлених грошових трансфертів, яка виявилась інноваційною у залученні дітей до школи, зниженні дитячої та материнської смертності, а також у боротьбі з бідністю без втрат для бюджету [5]. У цій системі умовами отримання допомоги по бідності, крім низьких доходів сім'ї, є проходження дітьми обов'язкового медичного огляду та вакцинації, відвідування ними школи. Допомога може виражатися в наданні стипендій на здобуття освіти у престижних федеральних і приватних університетах талановитим вихідцям з бідних сімей. Значною популярністю у великих містах багатьох країн користується колумбійська система громадського транспорту TransMilenio із швидкісними автобусними лініями, велодоріжками, масштабними забудовами бібліотек, шкіл, спортивних майданчиків, за що мер міста Боготи отримав вищу нагороду Венеціанської архітектурної бієнале «Золотого Лева». Свої досягнення він презентував також у Москві і Києві.

До форм взаємодопомоги і співробітництва можна віднести членство у спеціальних фондах та співпрацю з організаціями, які надають інформаційні послуги з розповсюдження кращого досвіду. У цьому відношенні ефективним є членство у Європейському фонді якості (EFQM), який здійснює накопичення передового досвіду в області менеджменту. Члени фонду, маючи інтерактивний доступ до його інформаційної бази, мають можливість безперешкодно отримувати широку гаму різних варіантів бенчмаркінгу. Аналогічні послуги можуть отримувати й ті компанії, які не набули членства у фонді, але на менш вигідних умовах.

Значною популярністю користуються послуги департаменту передового досвіду Міністерства торгівлі і промисловості Великої Британії через ряд посередників (Training and Enterprise Councils, Business Links та інших), відомі під назвами Connect, Benchmark Index і Inside UK Enterprise. Радикально спрощену процедуру надання консалтингових послуг має схема Connect, яка використовує серію інтерактивних модулів на CD-ROM. Завдання порівняльної оцінки показників у ключових областях діяльності вирішується за допомогою послуги Benchmark Index, який охоплює 80 напрямків високоякісної інформації з фінансового стану, менеджменту і ділової досконалості. Безпосередній співпраці служить програма Inside UK Enterprise, в рамках якої організовано десятки тисяч одноденних візитів на вибрані взірцеві підприємства з метою обміну досвідом і проведення відкритих дискусій у вузькому колі колег. Особлива увага при цьому приділяється питанням використання гнучкого автоматизованого виробництва, командній організації праці, встановленню взаємовідносин з постачальниками.

Відносини співробітництва і взаємодопомоги у своїй основі мають довіру. Вона є найважливішим ресурсом обміну досвідом і сприяння з боку лідера у освоєнні його надбань. Розвиток виробничих відносин між

економічними суб'єктами в умовах взаємної довіри і вірі у щирість допомоги розвиває співпрацю таким чином, що у кінцевому підсумку вона приносить партнерам синергичний ефект. Фундаментальною основою філософії відносин довіри є взаєморозуміння, що задля її завоювання кожен партнер має намагатися дати іншому все те, що він хоче. За таким характером ставлення партнерів один до одного кожен може розраховувати і реально отримати як те, що він хоче, так і більше того. Адже за цих умов формується відчуття впевненості у доцільності партнерства. У разі ж її відсутності, як вважає Дж. Кейнс, породжується хаос, непередбачуваність, безвідповідальність, порушення умов співробітництва і т.д. За дослідженням В.Куриляк, чим нижче довіра на ринку, тим стриманішими стають його учасники навіть тоді, коли доцільно рішуче діяти, що призводить до зниження темпів економічного зростання, а при зростанні масштабів недовіри – до кризи [6, с.17].

В історичному ракурсі співробітництво і взаємодопомога виглядає як еволюційний процес, який притаманний всьому природному світу і в найбільшій мірі характерний для людського суспільства. «Так що моральний прогрес людського роду, якщо розглядати його з широкої точки зору, видається поступовим поширенням начал взаємної допомоги, від первісного роду до нації і до спілки народів, тобто до угруповань племен і людей, все більш і більш великим, поки, нарешті, ці начала не охоплять все людство, без відмінності вір, мов і рас» [1], - писав П.А. Кропоткін. Цей висновок набуває особливої актуальності в епоху глобалізації, коли світова економіка перетворюється в органічно інтегровану систему національних економік, виростаючи у складний моноорганізм із класичними системними якостями, серед яких виняткового значення набувають здатність до саморозвитку, управління внутрішніми організаціями і взаємозв'язками.

Князю і потомку запорізьких козаків П.А. Кропоткіну не судилося не тільки втілити свої теорії анархізму, але й побачити «життя і смерть» реального соціалізму та перетворення капіталізму. З горизонту нинішнього часу можна дійти висновку про те, що співвідношення між боротьбою у формі економічного змагання або конкуренції і взаємною допомогою та співробітництвом економічних суб'єктів розвивається по-різному. На певних етапах людської історії важливішу роль відіграє фактор взаємодопомоги. Це притаманно для первісних, стародавніх, по суті, дикунських форм існування людства. Саме завдяки взаємній допомозі воно проторувало собі шлях до прогресу. Подальший розвиток проходив через зростання ролі змагання і перетворення його на конкуренцію. Саме завдяки конкуренції стало можливим прискорити технічний прогрес, винайти парову машину, досягнути виняткових успіхів в галузі електрики і хімії та створити комп'ютери. Апогеєм для конкуренції з огляду на загальнолюдський розвиток можна вважати XVIII-XX століття, які відзначилися промисловою і науково-технічною революціями.

В умовах глобалізації відбувається посилення фактору взаємодопомоги і співробітництва. Спочатку ця тенденція більшою мірою проявлялася на глобальному і міжнародному регіональному рівнях у геополітичному і геоекономічному ракурсах. Насамперед після Другої світової війни створена мережа органів глобального управління: ООН, МВФ, Світовий банк, Світова організація торгівлі та інші. Пізніше почали формуватися об'єднання регіонального типу, серед яких найбільш розвинутим є Європейський Союз. Останнім часом ця тенденція розвивається у напрямках як розширення функцій і повноважень існуючих органів і союзів, так і створення нових. При цьому, якщо раніше союзи і органи, що створювалися, концентрували свої зусилля переважно на завданнях мирного співіснування та економічного розвитку, то нині посилюються тенденції розвитку співпраці в сфері екології, освоєні природних ресурсів і світового океану, космічних досліджень, глобальної зміни клімату.

Подальший глобальний розвиток посилює тенденції взаємодопомоги і співробітництва не тільки вшир на рівні міждержавних і міжнаціональних комунікацій. Вони розповсюджуються вглиб на рівні підприємств, органів місцевого самоуправління, кластерів і т. і. У цьому проявляється дія сформульованого Гегелем закону діалектики заперечення заперечення. Така тенденція має розумітися як те, що глобалізація не перериває розвиток, а стає спадкоємницею минулого, повторюючи певні його властивості на новій стадії у досконалішому вигляді. Для економістів це відповідає поняттю «творчого руйнування», вперше введене німецьким економістом В. Зомбартом і популяризованим австро-американським економістом і соціологом Й. Шумпетером. Йдеться про те, що у процесі розвитку руйнуються старі відносини і формуються нові. Але останні відновлюють ті цінності, які в минулому занепали, а в нових умовах спроможні дати нові імпульси розвитку. Цей процес має характер подвійного заперечення, відповідно з яким «знищується» все те, що стає гальмом розвитку, і відкривається простір для подальшого прогресу із залученням всього корисного від попередніх щаблів розвитку.

Для розвитку відносин співробітництва і взаємодопомоги на рівні конкуруючих господарських суб'єктів принциповим є органічне включення їх в економічну систему. При цьому не повинні виключатися чи послаблятися елементи змагальності. Нова економіка потребує і глибокої конкуренції, і дієвої співпраці. Це настільки важлива проблема, що від її вирішення залежить ефективність економічної системи, що формується у XXI столітті. Без включення відносин співробітництва і взаємодопомоги в економічний механізм неможливо забезпечити успішний і збалансований розвиток. Вагомим аргументом на користь такого твердження є те, що крах соціалізму вирішальною мірою стався тому, що відносини конкуренції і співробітництва та

взаємодопомоги були виведені з економічної системи. Зрештою, соціалізм був позбавлений інноваційної і динамічної суті і приречений на використання імітаційних методів розробки і виробництва нових продуктів.

Як відзначає Я. Корнаї, «у рамках соціалістичної системи можна говорити про її неспроможність створювати революційно нові продукти, а також про нижчі значення багатьох показників технічного прогресу порівняно з капіталістичною системою. Згадані риси – не наслідок політичних помилок, а глибоко укорінені особливості соціалізму як системи. На жаль, ця вельми очевидна перевага капіталізму не отримує достойної оцінки. Її повністю ігнорують більшість людей і навіть ті, хто вивчає альтернативні системи» [7]. Я. Корнаї наводить 87 революційних інновацій, які введені в світі у виробництво після 1917 року (після соціалістичної революції в Росії), і компанії-новатори. Звертає на себе увагу, що освоєння нових інноваційних продуктів відбувалося виключно у капіталістичних країнах. Країни соціалістичного табору, у кращому випадку, спробували використовувати новаторські винаходи, що народжувалися у капіталістичних країнах, вдаючись до інших форм або імітуючи, що набагато легше. Як свідчать матеріали табл. 1, як правило, це відбувалося із великим запізненням.

Табл. 1

Розповсюдження нової технології:
сталеливарна промисловість, безперервне лиття (у %)

Країна	Безперервне лиття у відношенні до сукупного обсягу виробництва		
	1970	1980	1987
Соціалістичні країни			
Болгарія	0	0	10
Чехословаччина	0	2	8
НДР	0	14	38
Угорщина	0	36	56
Польща	0	4	11
Румунія	0	18	32*
СРСР	4	11	16
Капіталістичні країни			
Франція	1	41	93

Італія	4	50	90
Японія	6	59	93
Іспанія	12	49	67
Велика Британія	2	27	65
США	4	20	58
ФРН	8	46	88

*1986

Джерело: [8, с.109]

Література

1. Кропоткин П.А. Взаимная помощь среди животных и людей как двигатель прогресса [Электронный ресурс] Кропоткин П.А. – Режим доступа: <http://aitrus.info/node/767>.
2. Маслов Д. Бенчмаркинг – новое слагаемое успешной стратегии бизнеса в России / Дмитрий Маслов // Деловое совершенство. – 2006. – № 1.
3. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством. Стратегии, технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. – СПб.: Victory, 2002.
4. Доклад на тему «Национальная премия качества Л. Болдриджа (MBNQA). – Электронный ресурс / Режим доступа: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=538198>
5. Васильев С. Модернизация Бразилии: эпоха двух президентов (<http://www.polit.ru/article/2010/11/15/brasil>).
6. Куриляк В.Є.. Цивілізаційні і міжкультурні виміри міжнародного менеджменту / Віталіна Євгенівна Куриляк // Тернопіль: Автореферат д-р економ. Наук, 2011.
7. Корнаи Я. Инновации и динамизм: взаимосвязь систем и технического прогресса / Корнеи Я. // Вопросы экономики. – 2012. – С. 4. (Спочатку – доповідь, представлена на конференції UNU-WIDER «Reflections on Transition: Twenty Years After the Fall of the Berlin Wall», Helsinki, September 18-19, 2009).
8. СССР и зарубежные страны в 1987г. – М.: Финансы и статистика, 1988.