



Международное  
бюро  
труда  
Женева

# Инвалидность и рабочие места: практика компаний



# **Инвалидность и рабочие места: практика компаний**

Рабочий документ № 3

МОТ  
Бюро по деятельности работодателей и  
Департамент по профессиональным навыкам и возможностям  
трудоустройства  
2010

© Международная организация труда 2010

Первое издание 2010

Публикации Международного бюро труда охраняются авторским правом в соответствии с Протоколом 2 Всемирной конвенции об авторском праве. Тем не менее краткие выдержки из них могут воспроизводиться без получения разрешения при условии указания источника. Для получения прав на воспроизведение или перевод следует обращаться по адресу: ILO Publications (Rights and Permissions), International Labour Office, CH-1211, Geneva 22, Switzerland, либо по электронной почте: [pubdroit@ilo.org](mailto:pubdroit@ilo.org). Международное бюро труда приветствует такие обращения.

Библиотеки, учреждения и другие пользователи, зарегистрированные в организациях интеллектуальной собственности, могут делать копии согласно лицензиям, выданным им для этой цели. Для того, чтобы найти организации интеллектуальной собственности в вашей стране, посетите сайт [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org).

---

### *ILO Cataloguing in Publication Data*

Инвалидность и рабочие места: практика компаний / Международная организация труда, Бюро по деятельности работодателей и Департамент по профессиональным навыкам и возможностям трудоустройства. - Женева : МОТ, 2014.

Рабочий документ : № 3

ISBN 9789224238710; 9789224238727 (web pdf)

International Labour Office; Bureau of Employers Activities; International Labour Office; Conditions of Work and Equality Dept

disabled worker / equal employment opportunity / human resources management / corporate responsibility / multinational enterprise

15.04.3

---

Названия, соответствующие практике, принятой в Организации Объединенных Наций, и изложение материала в настоящей публикации не являются выражением какого-либо мнения Международного бюро труда ни о правовом статусе какой-либо страны, района или территории, или их властей ни о делимитации их границ.

Ответственность за выраженные в подписных статьях, исследованиях и прочих произведениях мнения лежит исключительно на их авторах, и факт публикации не означает, что Международное бюро труда поддерживает излагаемые мнения.

Упоминание названий фирм, коммерческих изделий и процессов не означает их одобрения Международным бюро труда, так и отсутствие упоминания конкретной фирмы, коммерческого изделия или процесса не свидетельствует об их неодобрении.

Издания Международного бюро труда и их электронные версии имеются в продаже в крупных книжных магазинах или местных бюро МОТ во многих странах мира; их можно также получить непосредственно в отделе публикаций Международного бюро труда: ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Switzerland. По этому же адресу можно получить бесплатный каталог публикаций МБТ или перечень последних изданий, в том числе по электронной почте ([pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org)).

Посетите наш веб-сайт: [www.ilo.org/publins](http://www.ilo.org/publins)

---

Фото на первой и последней страницах обложки

МОТ выражает признательность тем, кто предоставил фотографии для настоящей публикации. Для первой страницы обложки фото предоставили (четыре фото слева направо): IBM, Carrefour, MphasiS и MphasiS.

Для последней страницы обложки фото предоставили (четыре фото слева направо): Delta Holding, Ernst & Young, Samsung Electro-Mechanics и Delta Holding.

## Предисловие

Многие компании осознают, что люди с инвалидностью являются продуктивными, надежными работниками, приносящими пользу своему предприятию. Разнообразие рабочей силы, включающей в себя и лиц с ограниченными возможностями, рассматривается многими как весьма важный фактор. Некоторые компании к тому же занимаются разработкой продукции и услуг для инвалидов, их родственников и друзей. А по мере того, как компании налаживают контакты с общинами, в которых работают, многие из них начинают уделять инвалидам особое внимание.

Эти три идеи легли в основу настоящей публикации, озаглавленной *Инвалидность и рабочие места: практика компаний*. В публикации рассказывается об опыте 25 компаний и их работе по поддержке лиц с ограниченными возможностями. В обзорах представлена практика компаний в отношении инвалидов как работников или потенциальных работников, клиентов и потребителей, а также членов общества. Каждой компании отведено всего 2-4 страницы, но этого достаточно, чтобы описать их условия работы применительно к интеграции лиц с ограниченными возможностями.

Настоящая публикация является своевременной по многим причинам. Она появилась вслед за глобальным экономическим кризисом, и все же представленные в ней компании тратили усилия на свои инициативы по поддержке лиц с ограниченными возможностями и обеспечению разнообразия рабочей силы. Публикация повышает мотивацию компаний и служит для них полезным руководством в то время, когда страны ратифицируют и стараются применять Конвенцию ООН о правах инвалидов – единую всеобъемлющую конвенцию о правах человека применительно к людям с ограниченными возможностями, которая требует внесения определенных изменений в национальную политику и практику, касающуюся сферы труда и занятости. *Инвалидность и рабочие места: практика компаний* также вносит вклад в формирование информационной базы, содержащей экономические аргументы в пользу найма лиц с ограниченными возможностями и сохранения на рабочих местах различных категорий работников.

Надеемся, что читатели – будь то руководящие или рядовые сотрудники организаций работодателей, руководители отделов кадров или департаментов по вопросам корпоративной социальной ответственности в частных компаниях – найдут для себя в приведенных в этой книге примерах новые идеи и информацию.

Выражаем признательность тем, кто участвовал в подготовке этого рабочего документа: Дебре Перри (Debra Perry), главному специалисту по вопросам интеграции инвалидов Департамента по профессиональным навыкам и возможностям трудоустройства, и Хенрику Молеру (Henrik Moller), старшему советнику Бюро по деятельности работодателей, которые занимались составлением документа, Чже Хи Чану (Jae-Hee Chang), проводившему исследования и составившему большинство обзоров, а также Джудит Хассон (Judith Hasson), писательнице из Вашингтона (округ Колумбия) и автору нескольких обзоров. Хотелось бы особо поблагодарить 25 компаний, которые поделились своим опытом и выделили время для работы со специалистами МОТ над этим рабочим документом.

Жан-Франсуа Ретурнар

Кристина Эванс-Клок

директор Бюро по деятельности работодателей

директор Департамента по профессиональным навыкам и возможностям трудоустройства



## Содержание

Предисловие.....	i
Введение.....	1
Accor.....	5
Carrefour.....	9
Cisco.....	13
Delta Holding.....	17
Dow.....	21
Ernst & Young.....	24
Fast Retailing.....	28
Grundfos.....	31
Honda Motor.....	34
IBM.....	37
Kyobo Life Insurance.....	43
Manpower.....	47
Marks & Spencer.....	52
Microsoft.....	56
MphasiS.....	61
Nokia.....	64
Samsung Electro-Mechanics.....	67
Sodexo.....	70
Sony.....	73
Telefónica.....	76
Telenor.....	80
Telstra.....	84
Walgreens.....	88
Westpac.....	91
Wipro.....	96



## Введение

*Инвалидность и рабочие места: практика компаний* представляет собой подборку из 25 обзоров компаний, в которых рассказывается о существующей в этих компаниях практике найма работников и их закрепления на рабочих местах, о продуктах и услугах и о социально-ответственной деятельности с точки зрения поддержки инвалидов. Публикация адресована компаниям, организациям работодателей и другим представительным организациям бизнеса, организациям работников, сотрудникам МОТ, людям с ограниченными возможностями и всем тем, кто хочет знать о практике компаний в отношении инвалидов. Она является одной из первых инициатив по обмену знаниями в рамках Глобальной сети МОТ по предпринимательству и инвалидности.

Глобальная сеть МОТ по бизнесу и инвалидности объединяет транснациональные компании, организации работодателей и сетевые структуры предпринимателей по всему миру, а именно те компании и группы, которые интересуются вопросами инвалидности применительно к своим рабочим местам.

Сеть ставит перед собой четыре задачи:

- обмен знаниями и выявление передовой практики среди своих членов;
- совместная разработка проектов и услуг;
- укрепление организаций работодателей на национальном уровне с тем, чтобы оказывать содействие национальным, малым и средним предприятиям;
- налаживание контактов и партнерских связей с проектами МОТ и мероприятиями, реализуемыми на страновом уровне.

## Экономические аргументы и права человека

Компании принимают на работу инвалидов и учитывают их потребности в своих продуктах и услугах, а также в социально-ответственной деятельности по многим причинам. Что касается приема на работу, то одной из причин трудоустройства лиц с инвалидностью являются экономические соображения. Аргументы экономического порядка, формируемые на основе расширяющейся информационной базы, указывают на преимущества разнообразной по составу рабочей силы, включающей инвалидов. В сущности, эти аргументы следующие:

- лица с ограниченными возможностями становятся хорошими, надежными работниками. Многочисленные примеры свидетельствуют, что их производительность сравнима с производительностью основной группы работников компаний, а число несчастных случаев и текучесть кадров среди них ниже.
- люди с инвалидностью – это пока не востребованный ресурс навыков и талантов, в том числе технических знаний, которым могут обладать инвалиды, если они получают доступ к профессиональному обучению и на рабочих местах получают от коллег ценные практические советы, почерпнутые из každодневногo опыта работы. Те, кто получил инвалидность на работе, зачастую обладают, помимо базовой



квалификации, еще и ценными знаниями и опытом, приобретенными за время трудового стажа.

- люди с ограниченными возможностями, их друзья и родственники остаются «невидимками» на рынке. В развитых странах они зачастую обладают значительным располагаемым доходом.
- прием на работу людей с ограниченными возможностями помогает сделать рабочую силу более разнообразной, повысить ее творческий и моральный потенциал, улучшить имидж компании в глазах персонала, местного сообщества и клиентской базы.

В обзорах компаний отражаются также такие вопросы, как права человека, недопущение дискриминации и корпоративная социальная ответственность. Многие примеры иллюстрируют принципы МОТ, в том числе сформулированные в *Своде практических правил МОТ по регулированию проблем инвалидности на рабочих местах* и в нормах МОТ. Эти обзоры также повышают мотивацию компаний и служат для них полезным руководством в том, что касается осуществления мер и инициатив по недопущению дискриминации и обеспечению разнообразия рабочей силы, особенно в свете изменений в правовых основах, уже происходящих или намечающихся в результате ратификации и применения Конвенции ООН о правах инвалидов. Среди многих мер, конвенция предусматривает недопущение дискриминации и разумное приспособление для расширения доступа инвалидов к профессиональной подготовке и занятости.

### **Методика и основные положения**

МОТ подготовила настоящую подборку обзоров для краткой характеристики тех мер, которые некоторые компании в настоящее время принимают в отношении инвалидов. Каждый обзор представляет собой самоотчет компании о своей деятельности, и поэтому его не следует воспринимать как независимый анализ. В большинстве случаев сбор данных начинался с изучения общедоступной информации, представленной на веб-сайтах компаний и в их корпоративных отчетах. Затем сотрудники МОТ и авторы консультировались с представителями компаний для уточнения и прояснения некоторых вопросов.

Поскольку методика основывалась на использовании отчетов, публикуемых компаниями, представленная в обзорах информация не отличается полной последовательностью и единообразием. Тем не менее, эти обзоры иллюстрируют практику, применяемую различными компаниями для привлечения, закрепления и адаптации инвалидов на рабочем месте, для разработки продуктов и услуг, отвечающих потребностям инвалидов как потребителей, и для их поддержки в обществе.

### **Единая практика**

В настоящей публикации приводится множество примеров программных заявлений и применяемой практики, иллюстрирующих внимательное отношение к вопросам интеграции инвалидов в экономическую деятельность. Представленные обзоры характеризуются некоторыми особенностями.

К практике, касающейся внутренней деятельности компании, относится следующее:

- программные заявления, касающиеся недискриминации и интеграции инвалидов;
- проведение сопоставительного анализа;
- меры, обеспечивающие доступность для инвалидов рабочих мест, печатных материалов, онлайн-среды и торговых точек;
- объединения работников с инвалидностью;
- информационно-разъяснительная работа по вопросам инвалидности среди руководителей и коллег по работе.

К практике, способствующей профессиональной подготовке, найму инвалидов и их закреплению на рабочем месте, а также повышению производительности их труда, относится следующее:

- специальные методики и программы найма работников и работы с местным населением;
- стажировки, программы профессиональной подготовки и наставничества, специально ориентированные на инвалидов;
- разумное приспособление рабочих мест для удовлетворения индивидуальных потребностей;
- выделение намеченных людских ресурсов или руководящих работников, специально обученных или осведомленных по вопросам труда инвалидов;
- меры и практика для налаживания деловых отношений с предпринимателями-инвалидами.

К практике налаживания партнерских отношений или сотрудничества в целях интеграции инвалидов и достижения поставленных целей в области корпоративной социальной ответственности относится следующее:

- политические меры, стандарты и конкретные программы для влияния на поставщиков и цепочку поставок;
- волонтерские программы среди работников;
- сотрудничество с профсоюзами, неправительственными организациями и правительствами;
- сотрудничество с организациями инвалидов, в том числе в том, что касается информационно-разъяснительной работы по вопросам инвалидности, обеспечения доступности и разработки продукции;
- соблюдение норм доступности как в онлайн-среде, так и в физической среде, а также активное продвижение таких норм;
- участие в касающейся инвалидов деятельности сетевых структур и групп предпринимателей.

### **Формулировки и определения**

Некоторые слова, относящиеся к тематике инвалидности, могут показаться незнакомыми читателю. Как правило, когда речь идет о людях с инвалидностью, используются термины «лица с ограниченными возможностями» (people with disabilities) или «инвалиды» (disabled people), которые являются взаимозаменяемыми и в большинстве регионов мира имеют одинаковое значение.

*Свод практических правил МОТ по регулированию проблем инвалидности на рабочих местах* дает следующее определение понятия «**инвалид**»: «лицо, возможности которого найти, сохранить выбранную работу и вернуться на прежнее рабочее место существенно ограничены в связи с его (ее) физическими, сенсорными, интеллектуальными или психическими нарушениями».

Во всеобъемлющем правовом акте о правах человека – Конвенции ООН о правах инвалидов – признается, что **инвалидность** – это «эволюционирующее понятие» и дается следующее определение: «к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими».

Термин «**разумное приспособление**» (reasonable accommodation), в соответствии с Конвенцией ООН, «означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод».

Термин «универсальный дизайн», также в соответствии с Конвенцией ООН, означает «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо».

Во многих обзорах упоминается Консорциум Всемирной паутины (World Wide Web Consortium - W3C), предназначение которого – реализация всего потенциала Сети путем разработки соответствующих протоколов и рекомендаций, обеспечивающих ее долгосрочное развитие. Учрежденная консорциумом Программа по организации доступа к Сети для инвалидов (Web Accessibility Initiative - WAI) разрабатывает стратегии, рекомендации и ресурсы для того, чтобы сделать Сеть доступной для лиц с инвалидностью. Эта программа осуществила разработку нескольких рекомендаций, некоторые из которых упоминаются в настоящей публикации, например, Рекомендации по обеспечению доступности Интернет-контента (Web Content Accessibility Guidelines).

Наконец, в каждом обзоре приводится информация о годовом доходе, который, как правило, указывается в валюте той страны, где находится штаб-квартира компании. Перевод в доллары США осуществлялся в соответствии с утвержденными Налоговым управлением США «Среднегодовыми обменными курсами для перевода иностранных валют в доллары США» (Yearly average currency exchange rates for converting foreign currencies into US Dollars). Все расчеты являются приблизительными.

## Ассор

Концерн Ассор – один из крупнейших в мире гостиничных операторов со штаб-квартирой во французском городе Эври (недалеко от Парижа). Через свое подразделение Accor Hospitality компания предоставляет услуги путешественникам в сетевых отелях высшей категории Sofitel и Pullman, в отелях средней категории Novotel, Mercure и Adagio, а также в сетевых гостиницах эконом-класса Ibis, All Seasons, Etap Hotel, Formule 1, Motel 6 и Studio 6. Принадлежащие компании гостиницы располагаются в 90 странах, занимают 4100 зданий с 500 тыс. гостиничных номеров. В 2009 году концерн Ассор во всем мире имел 150 тыс. работников и получил доход в размере 7065 млн. евро (10095 млн. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

Концерн Ассор целенаправленно принимает на работу инвалидов и занимается их интеграцией в рабочую силу с 1992 года. Развивая инициативы в области диверсификации рабочей силы, концерн вместе с представителями своих работников опубликовал в 1997 году официальную декларацию о борьбе со всеми формами дискриминации. В этой декларации Ассор и представители работников обязались бороться со всеми формами дискриминации по признаку «происхождения, пола, семейного положения, состояния здоровья, инвалидности, верований, политических убеждений, профсоюзной деятельности, этнических предпочтений, гражданства, расы и вероисповедования».

Еще один важный шаг в области интеграции инвалидов компания Ассор предприняла в 2003 году, когда она включила в свои **принципы найма работников** положение о борьбе с дискриминацией, и в 2007 году, когда она подписала со своими профсоюзными партнерами **соглашение о диверсификации рабочей силы** во Франции. Соглашение предусматривало выделение специального бюджета **проектной группе по интеграции инвалидов**, задача которой состоит в приеме на работу, интеграции и закреплении на рабочем месте лиц с инвалидностью, работающих во французском отделении компании (Ассор France).

В конце 2008 года с представителями работников было подписано новое соглашение о труде инвалидов, рассчитанное на период с 2009 по 2011 год. Это соглашение снова подтвердило готовность компании Ассор увеличивать количество своих работников-инвалидов и способствовать их закреплению на рабочем месте. В 2008 году в компании Ассор во Франции трудилось 462 человека с инвалидностью, причем в течение года на работу было дополнительно принято 47 таких человек.

Для того чтобы обеспечить прием на работу большего числа лиц с инвалидностью, компания Ассор начала осуществлять в своих местных и региональных отделениях различные программы найма и подготовки персонала. Например, во французском отделении Ассор региональные менеджеры по найму персонала и проектная группа по интеграции инвалидов

приступили к осуществлению проекта под названием Handicapte. Проектная группа устраивает «информационные дни» для учащихся-инвалидов, которые встречаются со специалистами из гостиничного бизнеса и узнают для себя что-то новое о данной отрасли. Проект предусматривает проведение комбинированного курса обучения (курс, в котором теоретическое обучение чередуется с работой на производстве) и подготовку по системе ученичества в каком-нибудь отеле или ресторане. Отдельным молодым людям предлагается постоянная работа в компании. В 2009 году заявки на посещение информационных встреч подали более 50 молодых людей, и участие в них приняли 20 учащихся.

Еще одна инициатива основывается на сотрудничестве Ассог с французской компанией JobinLive, специализирующейся на бесплатной разработке видеорезюме для лиц с инвалидностью. Ищущие работу инвалиды записывают трехминутные видеорезюме, в которых рассказывают о себе, о своих умениях и опыте. К настоящему времени создано уже 100 таких видеорезюме, и благодаря этому 20 кандидатов получили работу во французском отделении Ассог.

В шанхайском отеле Novotel Atlantis на рабочем месте проводится производственное обучение лиц с интеллектуальными, физическими нарушениями и нарушениями слуха в таких разнообразных областях, как уборка помещений, работа на кухне и прачечное обслуживание. Программа обучения поддерживается Шанхайской федерацией инвалидов, которая подбирает кандидатов, оказывает им необходимую помощь и выплачивает стипендию. Каждые шесть месяцев Ассог принимает на обучение около 20 человек, многих из которых по окончании учебного курса менеджеры компании берут на работу, находя им рабочие места в других четырех- и пятизвездочных отелях. В 2010 году профессиональную подготовку в различных службах компании Ассог (прачечная, западная кухня, содержание мест общего пользования, кухонное хозяйство, ресторанный служба, содержание помещений для хранения форменной одежды, пекарня, столовая для персонала) прошли в общей сложности 203 инвалида. В знак признания ее важного значения данная программа получила ряд наград от китайского правительства.

Для дополнительной поддержки работников-инвалидов и их закрепления на рабочих местах компания Ассог осуществляет несколько инициатив в области информационно-разъяснительной работы по соответствующим вопросам. Например, она организует различные учебные курсы для своих руководителей и рядовых работников в целях преодоления барьеров в общении, которые могут существовать между работниками с различными возможностями. Гостиница Formule 1 Mogumbi (г. Сан-Паулу), входящая в латиноамериканское отделение Ассог, организует для своих менеджеров и остальных работников курсы по изучению языка жестов. Цель состоит в расширении возможностей общения с работниками с нарушенным слухом, а также в повышении качества обслуживания слабослышащих клиентов.

Опираясь на свой опыт в области трудоустройства лиц с инвалидностью, компания Ассог выпустила брошюру под названием «*Vers l'entreprise inclusive*»

(«Создание компании, открытой для всех»), которая содержит информацию и рекомендации относительно приема на работу социально незащищенных работников. Во Франции также была подготовлена и распространена среди агентов по найму брошюра под названием «*Le handicap dans mon établissement*» («Инвалиды в моей компании»). Цель этой публикации – дать ответы на некоторые вопросы, которые могут возникать в процессе подбора и найма персонала.

## **Продукты и услуги**

Гостиницы, принадлежащие компании Асгор, рассчитаны на удовлетворение потребностей гостей-инвалидов. Они оборудованы приспособлениями, позволяющими перемещаться людям на инвалидных колясках, имеют специально оборудованные для инвалидов спальни и ванные комнаты, широкие дверные проемы, лифты с широким входом и аварийные устройства, такие, как вибрирующие подушки, способные разбудить гостей с нарушенным слухом в случае опасности, и индукционная петля для слабослышащих, посещающих различные мероприятия в гостиничных конференц-залах.

## **Корпоративная социальная ответственность**

Социально-ответственная деятельность Асгор сосредоточена на улучшении социально-экономического положения тех стран, регионов и городов, где присутствует компания. Хотя специальных годовых отчетов по корпоративной социальной ответственности не публикуется, на веб-сайте компании, в ее отчетах по управлению персоналом и в общих годовых отчетах говорится о реализации важных программ в области защиты окружающей среды, поддержки работников, благотворительности и оказания помощи местному населению.

Являясь активным защитником интересов инвалидов, компания Асгор участвует в различных общественных инициативах, способствующих повышению уровня жизни людей с инвалидностью как на местном, так и на региональном уровне. Например, работники Асгор вносят пожертвования, добровольно тратят свое время и закупают продукты питания для различных общественных программ и некоммерческих организаций, обслуживающих сообщества инвалидов.

Для оказания помощи местным самоподдерживающимся проектам солидарности, основанным на инициативе работников, компания Асгор в 2008 году учредила фонд Асгор Foundation. Имея пятилетний бюджет в размере 5 млн. евро (7 млн. долл. США), этот фонд выделяет денежные средства различным проектам в 23 странах. Для получения помощи проекты должны осуществлять деятельность в одной из следующих четырех областей: развитие местных ноу-хау, профессиональная подготовка и занятость, культура и наследие, гуманитарная деятельность и чрезвычайные ситуации.

Проект, касающийся профессиональной подготовки молодежи с инвалидностью, был осуществлен совместно со Школой Перкинса для слепых (Perkins School for the Blind) в Соединенных Штатах. Фонд Асгор Foundation

выделил 5 тыс. долл. США на создание научной мастерской для учащихся с полным или частичным отсутствием зрения. Цель этой мастерской – развитие технических и тактильных способностей учащихся-инвалидов и оказание содействия выпускникам в получении признаваемого во всей стране диплома по английской словесности и математике. Кроме того, фонд поддержал проект, инициированный французской неправительственной организацией Entraide Populaire Familiale («Общедоступная семейная взаимопомощь»), которая оказывает помощь молодым инвалидам. Фонд выделил 19500 евро (26300 долл. США) на ремонт и реконструкцию центра для лиц с нарушениями психического здоровья в г. Алжир (Алжир), а также на проведение обучения, семинаров и других мероприятий.

### **Прочая информация**

В 2007 году компания Accor получила специальную награду от Ассоциации взрослых и молодых инвалидов (Association pour Adultes et Jeunes Handicapé) за 15-летние усилия по интеграции лиц с инвалидностью в свои трудовые ресурсы и программу подготовки молодых и неквалифицированных работников.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Accor: <http://www.accor.com>.
- *Accor Highlights: Human resources 2009*,  
<http://www.accor.com/uploads/static/accorbook/AccorBook-gb-2009.html>.
- *Accor 2008 Annual Report: Accor is on course*,  
[http://www.accor.com/fileadmin/user\\_upload/Contenus\\_Accor/Commun/pdf/EN/ACCOR\\_RA2008\\_EN.pdf](http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Commun/pdf/EN/ACCOR_RA2008_EN.pdf).

## Carrefour

Carrefour SA – международный холдинг розничной торговли, специализирующийся на широкомасштабной дистрибуции, со штаб-квартирой в г. Левалуа-Пере, Франция (недалеко от Парижа). Располагая 15500 магазинами в 35 странах по всему миру, Carrefour является крупнейшим предприятием розничной торговли в Европе. Причем холдинг завоевал прочные позиции не только в Европе, но также в Азии и Латинской Америке. Он управляет 31 дочерней компанией, которые организуют торговлю в магазинах следующих основных четырех категорий: гипермаркеты, супермаркеты, дисконтные магазины и магазины общедоступных товаров повседневного спроса. В 2008 году Carrefour обслужил более 2 млрд. покупателей, обеспечил рабочие места для 475 тыс. чел. и получил доход в размере 108629 млрд. евро (122580 млн. долл. США).

### **Найм работников и их закрепление на рабочем месте**

Принципы кадровой политики холдинга гласят, что Carrefour выступает за равные возможности и профессиональное развитие для всех групп населения, включая «молодежь, пожилых людей, мужчин, женщин, выпускников учебных заведений и самоучек, лиц с инвалидностью и т.д.»

В 1999 году Carrefour и его социальные партнеры подписали первое соглашение об использовании труда инвалидов, которое представляет собой осуществляемую в масштабах всей Франции инициативу, побуждающую частные компании создавать у себя специальные отделы для решения проблем инвалидов и способствующую интеграции лиц с инвалидностью в рабочую силу. С тех пор в вопросах найма инвалидов Carrefour неизменно придерживается инициативного подхода, например, устанавливая ежегодные запланированные показатели по количеству принимаемых на работу лиц. Так, за период с 2005 по 2007 год гипермаркеты Carrefour приняли на работу более 930 инвалидов – почти в четыре раза больше первоначально установленного планового показателя. В 2008 году гипермаркеты Carrefour подписали четвертое соглашение об использовании труда инвалидов и заявили об амбициозной цели – трудоустроить 400 инвалидов до конца 2010 года.

Имея 5250 работников-инвалидов во Франции и еще 1000 в других странах, Carrefour выражает заинтересованность не только в дальнейшем увеличении числа таких работников, но и в их закреплении на рабочем месте и повышении статуса в сфере занятости. Холдинг разрабатывает различные меры, облегчающие повседневный труд работников с инвалидностью, и тем самым помогает им полноценно интегрироваться в профессиональную сферу. Например, им оказывается финансовая помощь для приобретения ассистивных устройств и протезов, способствующих расширению возможностей доступа. Со всеми новыми директорами магазинов перед их поступлением на работу в обязательном порядке проводится информационно-разъяснительная работа на специальном обучающем семинаре по вопросам использования труда инвалидов, благодаря чему достигается необходимое понимание проблемы. Кроме того, в штате каждого магазина имеется по



крайней мере один специалист по труду инвалидов, который отвечает за подбор новых работников с инвалидностью и оказание им помощи в адаптации к рабочему месту.

В последние четыре года Carrefour принимает участие в проводящихся во Франции Национальных неделях занятости инвалидов. Во время 12-й Национальной недели холдинг вместе с французской Ассоциацией социальной и профессиональной интеграции инвалидов (ADAPT) и французской правительственной организацией под названием Ассоциация по управлению фондами профессиональной интеграции инвалидов (AGEFIPH – сокр. от фр. Association pour la Gestion du Fonds pour l'insertion professionnelle des Personnes Handicapées) проводил кампанию «Один день, одна профессия». В ходе этой недельной кампании ищущие работу инвалиды имели возможность узнать об имеющихся в Carrefour рабочих местах, встретиться с директорами магазинов и попробовать себя в роли их штатных работников. В мероприятии участвовало более 50 гипермаркетов и супермаркетов. И хотя никого не принимали на работу напрямую не предполагалось, эта кампания позволила участникам исследовать возможности трудоустройства в холдинге.

По мнению Carrefour, неграмотность работника представляет собой фактор, препятствующий его занятости и участию в общественной жизни, и является серьезным недостатком. Осознавая трудности, с которыми сталкиваются неграмотные люди, французское отделение Carrefour разработало в 2009 году специальную образовательную программу для своих работников. Участие в этой программе приняли 218 работников из 25 магазинов, а к концу 2010 года к ней присоединятся еще 20 магазинов, что свидетельствует об успехе проекта. Данной программой воспользуются и лица с инвалидностью, особенно те, кто не имел доступа к начальному образованию.

Магазины Carrefour по всему миру также прилагают усилия для расширения возможностей трудоустройства инвалидов. Например, с 2009 года тайландское отделение холдинга сотрудничает с местной организацией, предоставляющей услуги людям с инвалидностью, и принимает на работу по крайней мере по одному инвалиду в каждом магазине. В том же году малайзийское отделение Carrefour объединило усилия с Программой развития ООН (ПРООН) и приняло на работу 56 инвалидов. За этот проект компания получила от Французской торгово-промышленной палаты в Малайзии награду «Самый заботливый работодатель Малайзии», присуждаемую предприятиям, проявившим себя в области социально-ответственной деятельности.

В китайском отделении холдинга каждый магазин принимает на работу от пяти до десяти инвалидов. Высоко оценивая эти усилия, несколько местных органов власти в Китае присудили соответствующим магазинам награды за их вклад в трудоустройство людей с инвалидностью.

Еще один пример трудоустройства инвалидов показывает колумбийское отделение Carrefour, которое подписало с национальной армией соглашение о приеме на работу в свои магазины 50 ветеранов с инвалидностью.

## **Продукты и услуги**

Компания стремится обеспечить широкий ассортимент доступных услуг во всех своих магазинах независимо от их размера и категории. Например, в комплексе дополнительных услуг (Champion Service Packages), предоставляемых одним из ее супермаркетов, имеется телефонная «горячая линия» для инвалидов и престарелых. Два магазина общедоступных товаров повседневного спроса – Shopi и 8 à Huit – совместно с поставщиком услуг Fourmi Verte, специализирующемся на оказании помощи престарелым и инвалидам во Франции, обеспечивают для своих покупателей, в особенности с инвалидностью, доставку товаров на дом.

### **Корпоративная социальная ответственность**

В ежегодном отчете о социально-ответственном развитии политика холдинга в области социально-ответственной деятельности рассматривается в трех аспектах: экономическом, социальном и экологическом. В главе отчета, посвященной социальным вопросам, рассказывается о применяемых холдингом мерах диверсификации рабочей силы и о деятельности, осуществляемой в интересах местных регионов.

Например, в 2004 году французское отделение Carrefour подписало «Хартию о корпоративной диверсификации» (Corporate Diversity Charter) – документ-обязательство, разработанный Институтом Монтеня (Institut Montaigne) (независимый аналитический центр во Франции, который подготавливает публикации и организует дискуссии по вопросам социального единства и социальной мобильности). Этот документ подписали 250 французских компаний, которые стремятся к устранению дискриминации на рабочем месте и к обеспечению равных возможностей трудоустройства в своих корпоративных стратегиях.

Через две свои дочерние организации – Carrefour Solidarité («Солидарность») и Carrefour International Foundation («Международный фонд Carrefour») – холдинг поддерживает инициативы, проекты и благотворительные организации, участвующие в оказании гуманитарной помощи и в борьбе с социальной изоляцией. Carrefour Solidarité совместно с гуманитарными организациями, местными сообществами, покупателями и работниками поддерживает акции солидарности с социально незащищенными людьми. Фонд Carrefour International Foundation, призванный субсидировать программы сельского развития и микрокредитования, финансирует создание благотворительных организаций, собирающих деньги на еду для бедных, или так называемых «благотворительных продовольственных магазинов», которые продают социально незащищенным семьям основные товары постоянного спроса за 20 процентов их обычной цены в гипермаркетах. С помощью таких магазинов Carrefour оказывает поддержку, в частности, людям с инвалидностью, помогая им закупать продукты питания и экономить денежные средства.

В 2009 году фонд Carrefour International Foundation выделил средства на восстановление центра для инвалидов в Китае, пострадавшего от землетрясения. В восстановленном центре организуются занятия по профессиональной подготовке, предоставляется информация о вакантных

рабочих местах, проводятся консультации медицинских специалистов и занятия по физкультуре. В том же году фонд начал осуществлять программу поддержки людей с ограниченными умственными способностями в Испании.

Холдинг Carrefour стремится обеспечивать своих клиентов социально-ответственными товарами, к числу которых относятся и товары, торговля которыми приносит пользу инвалидам. Например, часть выручки от продажи галет для собак под маркой «AGIR Solidaire» (*фр.* – «Действуем солидарно») поступает в организацию, которая занимается обучением собак-поводырей для слепых.

### **Прочая информация**

В 2007 году в Польше холдинг Carrefour получил награду на конкурсе «Покончим с предрассудками», организованном Польской ассоциацией инвалидов, за свой вклад в трудоустройство людей с нарушением слуха и с ограниченными умственными способностями в качестве кассиров.

В 2009 году Ассоциация взрослых и молодых инвалидов (Association pour Adultes et Jeunes Handicapé), защищающая права лиц с инвалидностью, вручила холдингу Carrefour награду в категории «профессиональная интеграция» за программу социальной интеграции инвалидов в его французских гипермаркетах.

### **Ссылки**

- Веб-сайт холдинга Carrefour: <http://www.carrefour.com>.
- *Carrefour Group 2009 Sustainability Report*,  
<http://www.carrefour.com/docroot/groupe/C4com/Commerce%20responsable/Publications/RGG2008GB.pdf>.

## Cisco

Cisco Systems, Inc. – одна из крупнейших в мире технологических корпораций со штаб-квартирой в г. Сан-Хосе (США, шт. Калифорния). Ее специализация – сетевые и коммуникационные технологии и услуги. Компания является крупнейшим «игроком» на рынке сетевого оборудования на базе Интернет-протокола. Она производит маршрутизаторы и коммутаторы для управления потоками данных, телефонным- и видеотрафиком. Cisco поставляет серверы удаленного доступа, аппаратуру телефонной связи на базе Интернет-протокола, компоненты оборудования оптических сетей, системы Интернет-конференций, декодеры каналов кабельного телевидения, а также системы сетевых услуг и сетевой защиты. Покупателями продукции компании являются в первую очередь крупные предприятия, государственные учреждения и поставщики телекоммуникационных услуг. Через свое подразделение по продажам населению (Consumer Business Group) Cisco осуществляет торговлю товарами, предназначенными для мелких предприятий и индивидуальных потребителей. Компания имеет представительства в странах Африки, Азии, Европы, Латинской и Северной Америки. Во всем мире в ней трудятся более 72600 работников, а ее годовой доход по состоянию на октябрь 2010 года составил 10,75 млрд. долл. США.

### **Найм работников и их закрепление на рабочем месте**

Как работодатель, придерживающийся принципа равных возможностей и защищающий интересы всех групп населения, компания Cisco приглашает к себе на работу всех лиц независимо от каких-либо индивидуальных особенностей. Принятая в компании политика обеспечения равных возможностей обязывает ее «принимать на работу, продвигать по службе, назначать на новые должности и обучать всех людей независимо от их расы, цвета кожи, вероисповедания, пола, сексуальной ориентации, возраста, наличия инвалидности и гражданства». Cisco обязуется «принимать позитивные меры в целях обеспечения равных возможностей трудоустройства для представителей меньшинств, женщин, лиц с инвалидностью, ветеранов войны во Вьетнаме и других военных действий», а также «обеспечивать равное обращение со всеми работниками в том, что касается заработной платы, льгот, пособий, перевода на другую должность, профессиональной подготовки, образования и социальных программ».

Компания стремится к сотрудничеству с разными поставщиками, в число которых входят и предприятия, принадлежащие людям с инвалидностью. В целях усиления социальной интеграции и диверсификации своих глобальных поставщиков, а также для обеспечения равного доступа предприятиям, принадлежащим представителям меньшинств, женщинам и инвалидам, компания Cisco более 14 лет назад разработала «Программу развития бизнеса, ориентированную на диверсификацию глобальных поставщиков» (Cisco Global Supplier Diversity Business Development Programme).

Компания Cisco официально поставила перед собой цель добиться «доверия инвалидов», для чего, по ее определению, необходимо понимать, каким

образом забота об инвалидах должна отражаться в каждом аспекте ее деятельности, и стремиться к устранению всех барьеров, с которыми сталкиваются ее работники, клиенты, партнеры и поставщики. Применительно к работникам это означает предоставление доступа к рабочему месту и средствам коммуникации, обеспечивающим их успешную работу. В целях удовлетворения специфических потребностей работников с инвалидностью руководство компании, сотрудники отдела кадров и отдел трудовых отношений совместно обеспечивают приобретение необходимых инструментов и приспособлений.

В компании имеется специальная группа, которая постоянно следит за соблюдением норм доступности для инвалидов. Кроме того, компания стремится информировать всех своих работников о проводимой ею политике социальной интеграции и диверсификации рабочей силы и требует от них соблюдения своего **Кодекса делового поведения**. В этом кодексе имеется статья об уважении к окружающим и рассматриваются такие вопросы, как притеснение, дискриминация и обеспечение приспособления инвалидов. С новыми работниками компании в рамках вводного инструктажа проводится и занятие по вопросам социальной интеграции и диверсификации рабочей силы.

Стремясь к внедрению принципов социальной интеграции и диверсификации рабочей силы в своих производственных процессах и операциях, компания учредила в 2007 году **Глобальный совет по вопросам интеграции и диверсификации (Global Inclusion and Diversity Council)**. Этот совет взял на себя обязанности по разработке стратегии интеграции и диверсификации, по отстаиванию мер, способствующих устранению социальной изоляции, и по созданию новых ресурсных групп работников. В 2008 году совет создал **Информационную сеть Cisco по вопросам инвалидов (Cisco Disability Awareness Network)** – ресурсную группу работников, имеющую отделения в восьми странах и выполняющую роль консультативного органа при рассмотрении проблем, касающихся труда инвалидов. Задача этой информационной сети – способствовать созданию доступной для инвалидов производственной среды, приносящей пользу как самой компании Cisco, так и ее клиентам, партнерам, работникам, поставщикам с инвалидностью и местным сообществам инвалидов.

## **Продукты и услуги**

Компания обеспечивает доступность своих продуктов, услуг, веб-сайтов, документации и объектов для лиц с инвалидностью путем применения стандартных конструкций или добавления ассистивных устройств. Cisco осуществляет контроль за всеми своими подразделениями, дочерними компаниями и приобретениями, чтобы обеспечить соблюдение установленных ею норм доступности для инвалидов.

Для внедрения необходимых изменений в веб-технологии компания разработала в 2009 году новые требования к веб-дизайну, учитывающие потребность в обеспечении доступности для инвалидов, и подготавливает специальные учебные материалы с тем, чтобы ее торговые агенты и посредники могли обучать потребителей. Кроме того, в целях повышения

доступности и удобства своих программных продуктов, Cisco осуществляет тесное сотрудничество с поставщиками, входящими в ее логистические цепочки.

Компания Cisco также участвует в работе международных комитетов, устанавливающих нормы доступности компьютерных технологий для инвалидов. Ее внутренняя компьютерная сеть (Интранет), предназначенная для внутрикорпоративного общения между работниками, соответствует требованиям, которые устанавливает учрежденная Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium) Программа по организации доступа к Сети для инвалидов (Web Accessibility Initiative).

### **Корпоративная социальная ответственность**

Компания ежегодно публикует **Отчет о корпоративной социальной ответственности**, в котором отмечаются успехи, достигнутые в пяти основных направлениях: трудовые отношения, охрана окружающей среды, качество управления, участие в жизни общества и цепочки приращения стоимости. В главе, посвященной трудовым отношениям, один раздел отведен вопросу социальной интеграции и диверсификации рабочей силы, и в нем рассказывается о прилагаемых Cisco усилиях по созданию производственной среды, учитывающей интересы и потребности инвалидов.

Совместно с организациями инвалидов по всему миру Cisco предпринимает шаги для улучшения доступности своих производственных объектов и средств труда, для информирования работников о проблемах инвалидов и для расширения возможностей трудоустройства последних. Например, она является «золотым» спонсором Национального совета по вопросам бизнеса и инвалидности (National Business and Disability Council), главного в США ресурсного центра по новым способам интеграции инвалидов на рабочем месте, и осуществляет сотрудничество с организацией Project HIREd, оказывающей помощь инвалидам в поиске работы. Кроме того, Cisco оказывает поддержку и сотрудничает с британским Форумом работодателей по вопросам инвалидности (Employers' Forum on Disability), поставляющему информацию о политике в отношении инвалидов и степени осведомленности о них на европейских рынках компании.

В компании Cisco по всему миру также имеются общественные советы, состоящие из активных работников, стремящихся оказывать поддержку своим местным сообществам путем реализации волонтерских проектов, налаживания некоммерческих партнерских отношений, безвозмездной передачи товаров и денежных средств. Например, в Испании работники компании оказали поддержку проекту Illusion, осуществляемому фондом Apsuria Foundation, пожертвовав деньги и необходимые товары для нового дома для детей-инвалидов, потерявших родителей. Они собрали средства на водолечебницу, на системы телефонной связи и передачи данных, оборудование и мебель.

В Кении компания Cisco совместно с действующей в Найроби норвежской неправительственной организацией Deaf Aid («Помощь глухим») открыла школу информатики. В этой школе обучаются компьютерной грамотности люди

с нарушенным слухом. Кроме того, в Соединенных Штатах компания оказывает помощь Национальному центру для труднообучаемых (National Center for Learning Disabilities), в котором учатся считать и читать дети, испытывающие особые затруднения при обучении.

### **Прочая информация**

За свою деятельность в области поддержки инвалидов компания Cisco получила ряд наград. В 2010 году она попала в составленный американским журналом *CAREERS & the disABLED* список 50 лучших работодателей года, заняв в нем 39 место. Этот список был составлен по результатам опроса читателей, которых просили назвать три лучших компании, где им больше всего хотелось бы работать или где, по их мнению, обеспечивается наиболее позитивная производственная среда для инвалидов.

Американский журнал *DiversityInc*, специализирующийся на вопросах бизнеса и многообразия людских ресурсов, включил Cisco в списки «25 компаний, заслуживающих наибольшего внимания», и «10 лучших компаний, выступающих за глобальное разнообразие», отметив ее за предоставление исключительных льгот работникам с инвалидностью и работникам, ухаживающим за родственниками-инвалидами.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Cisco: <http://www.cisco.com>.
- *2009 Cisco Corporate Responsibility Report*,  
<http://www.cisco.com/web/about/ac227/csr2009/index.html>.

## Delta Holding

Группа Delta Holding, штаб-квартира которой располагается в Белграде (Сербия), занимается самой разнообразной деятельностью, имея в своем составе пять компаний. Компания Delta M осуществляет деятельность в таких областях, как сельское хозяйство, переработка пищевых продуктов, розничная торговля, оптовая дистрибуция, продажа автомобилей, строительство, брокерские операции и финансовые услуги; Delta Generali Insurance является в холдинге страховой компанией; Delta Sport поставляет спортивный инвентарь; Delta MC специализируется на производстве, оптовой и розничной торговле, экспортных и импортных операциях; Delta Star занимается торговлей медицинского оборудования, фармацевтических средств, сельскохозяйственной продукции и ветеринарных препаратов, а также рекламой услуг. Холдинг имеет филиалы в Албании, Боснии и Герцеговине, Сербии, Черногории и в других европейских странах. В 2009 году группа Delta Holding имела 24 тыс. работников и получила годовой доход в размере 2,5 млрд. евро (3,5 млрд. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

В действующих в группе Delta Holding «**Общих условиях найма**» имеется положение о недискриминации, в котором говорится, что компания не должна допускать дискриминации по признаку «пола, места рождения, языка, расы, цвета кожи, возраста, беременности, состояния здоровья, гражданства, вероисповедания, семейного положения, семейных связей, сексуальных предпочтений, политических и иных убеждений, социального происхождения, владения собственностью, членства в политических организациях, профсоюзах или каких-либо других личных особенностей». И хотя конкретное упоминание об инвалидах в этом положении о недискриминации отсутствует, у холдинга, тем не менее, имеются специальные программы, способствующие интеграции лиц с инвалидностью в его компании.

Программы по приему на работу инвалидов иницируются главным образом **Гуманитарным фондом «Дельта» (Delta Humanitarian Foundation)**, созданным в 2007 году, чтобы способствовать общественному развитию Сербии путем осуществления гуманитарной деятельности в таких областях, как социальное обеспечение, образование, культура и здравоохранение. Деятельность фонда, финансируемая входящими в Delta Holding компаниями, ориентирована на детей, не имеющих родителей, детей и взрослых с инвалидностью, родителей-одиночек, пожилых лиц и на другие социально незащищенные группы населения.

В 2008 году совместно с Творческо-образовательным центром для умственно отсталых лиц (Kreativno Edukativni Centarza Mentalno Nedovoljno Razvijene Osobe – КЕС MNRO) – неправительственной организацией (НПО), содействующей трудоустройству и расширению возможностей занятости неполноценных в умственном отношении людей, фонд начал осуществлять **Проект трудовой интеграции**. Этот проект призван способствовать социальной интеграции умственно неполноценных лиц путем их включения в



состав рабочей силы. Перед поступлением на работу участники проекта в течение двух месяцев посещают учебные семинары, организуемые Творческо-образовательным центром. Программа подготовки включает в себя классные занятия, посвященные овладению эффективными способами общения с коллегами и клиентами, и предусматривает также практические занятия, на которых участники обучаются непосредственно на рабочих местах и в магазинах. После завершения подготовки они направляются на работу в качестве консультантов-продавцов в компанию Delta Sport или в одну из двух дочерних фирм компании Delta M. В период адаптации, который у каждого человека может быть разным, участники проекта работают в паре со своими наставниками, которые оказывают им помощь и контролируют их работу. При этом участникам проекта в зависимости от их возможностей и заинтересованности предлагается гибкий график работы – от двух до четырех рабочих часов в день и от двух до пяти рабочих дней в неделю. За время существования данного проекта в магазины Delta Holding было трудоустроено 16 инвалидов, и в будущем холдинг планирует этот проект расширить.

В целях дополнительной интеграции людей с инвалидностью в состав рабочей силы группа Delta Holding подписала Договор о деловом и техническом сотрудничестве с Форумом молодых инвалидов (действующая в Сербии неправительственная организация, занимающаяся социальной интеграцией детей и молодых взрослых с ограниченными физическими или умственными способностями). Этот договор, заключенный между частными компаниями и НПО, предусматривает проведение в Сербии соответствующей работы в целях просвещения работников по вопросам труда инвалидов, создания благоприятной для инвалидов производственной среды и устранения предрассудков в отношении лиц с инвалидностью. Форум проводит необходимую информационно-разъяснительную работу, подготавливая работников, не имеющих инвалидности, к совместной работе с инвалидами.

Проект трудовой интеграции и Договор о деловом и техническом сотрудничестве оказались весьма результативны, обеспечив значительное повышение уровня информированности населения Сербии и других стран, в которых действует Delta Holding, о проблемах и способностях инвалидов. Например, покупатели, приходящие в магазины Delta, стали реагировать на работников-инвалидов более позитивным образом. Кроме того, отечественные и иностранные компании начали проявлять интерес к информации о способах реализации подобных проектов и обращаться в группу Delta Holding за консультациями относительно интеграции инвалидов в рабочую силу. Убедившись в успехе проекта, холдинг планирует реализацию аналогичных инициатив в других своих компаниях.

По мере увеличения числа работников-инвалидов Delta Holding принимает меры к тому, чтобы сделать свои общественные и служебные помещения и объекты более доступными для лиц с ограниченными возможностями. Например, при проектировании всех розничных магазинов компании Delta M в будущем будет применяться разработанная Европейским институтом дизайна и качества концепция «Дизайна для всех» (Design for All), цель которой – создание доступной и удобной среды для всех людей.

## **Продукты и услуги**

В соответствии с концепцией «Дизайна для всех» все новые магазины проектируются с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, а старые магазины соответствующим образом переоборудуются. В торговом пассаже Delta City, принадлежащем компании Delta M, имеются автомобильные парковки, лифты и туалеты, оборудованные специально для инвалидов. Этот пассаж был признан Международным советом торговых центров лучшим среди европейских торговых центров среднего размера в плане доступности для покупателей-инвалидов и в плане организации различных гуманитарных акций.

Определенные шаги для облегчения процесса покупок для своих покупателей-инвалидов предпринимает также Delta Maxi. В 2009 году компания оснастила свои универмаги специальными тележками для лиц с инвалидностью, распространив данную акцию на розничные магазины и супермаркеты сети Maxi.

## **Корпоративная социальная ответственность**

В своем ежегодном отчете о корпоративной социальной ответственности, озаглавленном как «**Ответственность: новый критерий успеха**», группа Delta Holding подводит итоги своей социально-ответственной деятельности, разделяя ее на три направления: отношения с работниками, социальное обеспечение и охрана окружающей среды. В главе отчета, посвященной социальному обеспечению, один раздел отводится описанию деятельности Гуманитарного фонда «Дельта» (Delta Humanitarian Foundation) с уделением особого внимания проектам социальной реинтеграции лиц с инвалидностью.

Гуманитарный фонд «Дельта» проводит много различных акций в интересах инвалидов, в том числе оказывает поддержку арт-проектам, организует безвозмездную передачу нуждающимся продуктов питания и предметов первой необходимости, а также предоставляет финансовую помощь. Например, в 2010 году он оказал поддержку 1-му Белградскому международному кинофестивалю для инвалидов (BOSI FEST 2010), спонсировав расходы на его основную программу и творческие семинары. Кроме того, он оказал спонсорскую поддержку 4-му Фестивалю адаптированных и синхронизированных мировых кинофильмов для людей с нарушенным зрением.

В конце 2010 года Гуманитарный фонд «Дельта» должен подписать договор с администрацией Белграда о строительстве детского сада для умственно отсталых детей. Этот детский сад станет первым даром, сделанным городу частной корпорацией за последние 70 лет.

## **Прочая информация**

Delta Holding является корпоративным членом Рабочей группы Глобального договора ООН по социальной интеграции и делам инвалидов в Сербии. Рабочая группа была создана в 2008 году в целях информирования корпоративных и неправительственных организаций о сербском Законе о

профессиональной реабилитации и занятости инвалидов, принятом в 2009 году, и обсуждения способов его успешного исполнения.

За усилия в области повышения качества жизни инвалидов Delta Holding заслужил признание нескольких организаций. В 2009 году совместная деятельность Delta Holding и Творческо-образовательного центра для умственно отсталых лиц (КЕС MNRO) была отмечена фондом Erste Foundation (благотворительная организация, созданная Австрийским сберегательным банком Erste Group), вручившим им премию «За социальную интеграцию» за успешную реализацию программы трудоустройства молодых инвалидов. Холдингу также была выражена признательность в Международный день инвалидов за вклад в продвижение концепции «жизнь без барьеров».

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Delta Holding: <http://www.deltaholding.rs>.
- Delta Holding *Responsibility: New measure of success*, [http://www.deltaholding.rs/upload/documents/reports/CSR\\_REPORT\\_Delta\\_Holding.pdf](http://www.deltaholding.rs/upload/documents/reports/CSR_REPORT_Delta_Holding.pdf).

## Dow

Компания Dow соединяет новейшие достижения в области химии с принципами социально- и экологически-ориентированного развития, помогая тем самым находить решения для многих сложных мировых проблем, таких, как удовлетворение потребности в чистой воде, производство и сохранение энергии из возобновляемых источников, повышение продуктивности сельского хозяйства. Штаб-квартира компании располагается в г. Мидленд (США, шт. Мичиган). Обладая разнообразными агронаучными предприятиями и предприятиями по производству химических продуктов тонкого органического синтеза, новых материалов и пластмасс, она имеет весьма разностороннюю специализацию, которая обеспечивает выпуск широкого ассортимента высокотехнологичных товаров и решений. Компания Dow обслуживает клиентов в 160 странах и в таких быстрорастущих отраслях, как электроника, водоснабжение, энергетика, материалы для покрытий и сельское хозяйство. Производство более чем 5000 наименований продукции осуществляется на 214 объектах в 37 странах. В 2009 году компания получила годовой доход в размере 45 млрд. долл. США и во всем мире в ней работали примерно 52 тыс. чел.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

Компания Dow стремится принимать на работу, развивать в профессиональном плане и закреплять на рабочем месте наиболее способных работников, в число которых входят и инвалиды. Она считает, что отвечающие предъявляемым требованиям кандидаты и лица с инвалидностью представляют собой уникальный источник талантов, которые могут приносить существенную пользу компании, ее клиентам и местному обществу.

Принятая в компании Dow **Глобальная политика уважения и ответственности (Global Respect and Responsibility Policy)** гласит, что всем «работникам обеспечивается производственная среда, в которой присутствует уважение и отсутствуют любые формы неуместного или непрофессионального поведения, такие, как притеснение и сексуальные домогательства, приставание и издевательство, а также любые формы неправомерной дискриминации на основе необоснованных предубеждений или индивидуальных отличий, таких, как пол, гендерная принадлежность, раса, сексуальная ориентация, гендерная идентичность, инвалидность, возраст, этническое происхождение и иные природные особенности личности, предусмотренные законом». Такая политика позволяет надеяться, что каждый работник будет вести себя таким образом, чтобы сохранять позитивную производственную среду и способствовать развитию многообразной и инклюзивной организации мирового уровня.

Для того, чтобы вновь назначаемые руководители создавали и поддерживали благоприятную и инклюзивную среду для работников с инвалидностью, для них организуется подготовительное 16-часовое **обучение по вопросам диверсификации и интеграции рабочей силы**. Это обучение помогает вооружить руководителей компании средствами и навыками, необходимыми им

для выполнения роли наставников и обеспечения профессионального роста работников-инвалидов, а также для закрепления последних на рабочем месте и уменьшения процента их отсева.

В компании Dow действует общественное **Объединение работников в поддержку инвалидов** (DisAbility Employee Network), в которое входят работники-инвалиды, работники, имеющие детей-инвалидов, и сочувствующие им лица. Это объединение старается улучшить представление об инвалидах в глазах окружающих людей, распространяя информацию о той пользе, которую приносят люди с ограниченными возможностями как на рабочем месте, так и за его пределами. Кроме того, объединение способствует профессиональным и личным достижениям лиц с инвалидностью, организуя разнообразные учебные мероприятия как для самих работников-инвалидов, так и для их руководителей.

Стремясь обеспечить диверсификацию рабочей силы, компания Dow в 2005 году ввела у себя систему учебной практики, которая предполагает участие удовлетворяющих необходимым требованиям студентов-инвалидов, а также специальное обучение специалистов по подбору персонала по вопросам найма инвалидов. За время действия этой системы количество практикантов-инвалидов утроилось и кандидаты с инвалидностью получили более широкие возможности для получения работы в компании, в том числе предполагающей полную занятость.

## **Продукты и услуги**

Поскольку компания Dow является производителем химических продуктов тонкого органического синтеза, новых материалов, пластмасс и агронаучной продукции,

ее продукты и услуги предназначены не для конечных потребителей. Тем не менее, стремление компании к созданию инклюзивной среды для своих клиентов, инвесторов и работников отражается в ее удобном для посещения веб-сайте, созданном и обслуживаемом в соответствии с рекомендациями по доступности, разработанными Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium).

## **Корпоративная социальная ответственность**

В годовом докладе, подготовленном компанией в соответствии с рекомендациями Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative), сформулированы ее цели по обеспечению устойчивого развития, которые должны быть достигнуты к 2015 году в следующих основных областях: «зеленая» химия, энергосбережение, борьба с изменением климата, содействие успешному местному развитию, лидерство в обеспечении безопасности товаров, охрана здоровья населения и защита окружающей среды.

Хорошим примером деятельности компании на благо общества является сотрудничество индийского отделения Dow с благотворительной организацией Bhagwan Mahavir Viklang Sahayata Samiti (BMVSS) в г. Джайпур (Индия). Эта организация помогает людям с ограниченными физическими возможностями,

бесплатно обеспечивая их протезами конечностей и реабилитационным обслуживанием. В течение нескольких лет индийское отделение Dow оказало помощь 5800 человек, поддержав разработку новой модели протеза ступни, получившей название «нога Джайпур» (Jaipur Foot). Подразделение полиуретановых систем компании (Dow Polyurethanes Systems) создало новый протез ноги из полиуретана вместо обычной резины. Благодаря этому вес искусственных конечностей уменьшился на 20 процентов, они стали более гибкими и долговечными.

Социально-ответственная деятельность Dow не ограничивается лишь рамками самой компании. Ее **Кодекс делового поведения (Code of Business Conduct)**, в котором отражены фундаментальные основы, сформулированные в принятой ООН в 1948 году Всеобщей декларации прав человека, включает в себя множество этических принципов и мер, разработанных для решения проблем, возникающих в связи с подкупом и политическими пожертвованиями, а также для обеспечения равных возможностей трудоустройства, позитивного воздействия на окружающую среду, безопасных и здоровых условий труда. Требования кодекса распространяются на работников компании и на всех людей, работающих на ее объектах. Кроме того, компания рекомендует придерживаться аналогичных норм и ценностей всем своим деловым партнерам.

### **Прочая информация**

В 2007 году компания Dow стала лауреатом премии «Инициатива новой свободы» (New Freedom Initiative Award), присуждаемой министерством труда США. Премия была вручена за заслуги компании в продвижении занятости инвалидов путем проведения открытой недискриминационной политики найма, создания производственной среды, не допускающей социальной изоляции каких-либо групп, развития сети информирования окружающих о пользе, приносимой инвалидами предприятиям, и реализации программы учебной практики для студентов-инвалидов.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Dow: <http://www.dow.com>.
- Dow 2009 Global Reporting Initiative Report, [http://www.dow.com/commitments/pdf/GRI\\_71410.pdf](http://www.dow.com/commitments/pdf/GRI_71410.pdf).

## Ernst & Young

Компания Ernst & Young предоставляет услуги по проверке финансовой отчетности, налоговые, транзакционные и консультационные услуги. Компания, штаб-квартира которой находится в Лондоне (Соединенное Королевство), а штат сотрудников насчитывает 144 тыс. чел., имеет 700 представительств в 140 странах Азии, Африки, Ближнего Востока, Европы, Северной и Южной Америки. В 2009 финансовом году глобальный доход Ernst & Young составил 21,4 млрд долл. США.

### **Найм работников и их закрепление на рабочем месте**

Стремление компании Ernst & Young к диверсификации рабочей силы подкрепляется ее обстоятельным программным заявлением о равенстве возможностей, гарантирующим исключение несправедливого отношения к кандидатам и работникам по признаку «пола, семейного положения, расы, этнического и национального происхождения, инвалидности, вероисповедания, сексуальной ориентации, возраста, членства в профсоюзе или отсутствия такого членства».

Компания реализует программы набора работников-инвалидов и сотрудничает с рядом организаций, осуществляющих подбор кандидатов, имеющих полный набор необходимых способностей. Например, в Соединенных Штатах Ernst & Young сотрудничает с организациями, которые помогают студентам с инвалидностью начинать свою профессиональную деятельность. В целях подбора среди студентов-инвалидов кандидатов на прохождение практики в своих учреждениях компания установила партнерские отношения с организацией «Карьерные перспективы для студентов с инвалидностью» (Career Opportunities for Students with Disabilities – COSD) (ведущая представительная организация поставщиков услуг для инвалидов, обучающихся в университетах). Кроме того, Ernst & Young участвует в программе «Новые лидеры» (Emerging Leaders), осуществляемой Национальным советом по вопросам бизнеса и инвалидности (National Business and Disabilities Council) в целях организации летней стажировки для студентов-инвалидов.

Компания Ernst & Young обеспечивает необходимые приспособления и удобства для работников с инвалидностью в своих служебных помещениях, на выездных совещаниях и встречах и в местах обслуживания клиентов. Доступные для инвалидов элементы конструкции являются одним из стандартных требований компании при строительстве новых и реконструкции старых офисных помещений, и при въезде в новые здания последние предварительно проверяются на предмет выполнения таких требований. Компания также следит за тем, чтобы инвалиды имели возможность пользоваться системами внутренней связи, всеми техническими средствами, присутствовать на совещаниях и занятиях по профессиональной подготовке. И в целом Ernst & Young стремится разработать стандарты доступности для всех инструментальных средств на базе Интернет-технологий, разрабатываемых самостоятельно или приобретаемых у сторонних поставщиков.

В целях продвижения инклюзивной культуры компания Ernst & Young старается прививать своим сотрудникам необходимое понимание вопроса, снабжая их источниками информации на такие темы, как нормы корректного поведения с инвалидами, уместная лексика и методы организации работы, учитывающие потребности всех работников. В качестве примеров можно назвать справочник "You don't say" («Не говорите так»), в котором приведены фразы и выражения, уместные при общении с инвалидами и упоминании о них; брошюру "Conference call etiquette" («Правила этикета при проведении селекторных совещаний»), которая содержит рекомендации и советы относительно того, как можно сделать селекторные совещания более удобными и полезными для всех, в особенности для людей с отсутствием или нарушением слуха; а также брошюру "Is it okay?" («Все ли в порядке?»), содержащую рекомендации и советы относительно вежливого и уважительного отношения к инвалидам. Кроме того, в компании Ernst & Young имеются программы просвещения по вопросам, касающимся инвалидов.

В странах Северной и Южной Америки в компании Ernst & Young действует объединение работников в поддержку инвалидов под названием **AccessAbilities («Доступ к возможностям»)**, состоящее примерно из 300 членов. Компания организует во время обеденного перерыва неформальные занятия с работниками на тему труда инвалидов, распространяет соответствующие информационно-просветительские материалы, которые включают викторины и вопросники, краткие справочники по основным вопросам, касающимся положения инвалидов, и руководство для тех, кто работает с лицами с незаметной инвалидностью, а также для их коллег и руководителей. Добровольное объединение **Abilities Champions («Борцы за возможности»)** изыскивает способы распространения просветительской информации об инвалидах при местном общении, на совещаниях, учебных занятиях и различных мероприятиях и старается в масштабах всей компании добиваться улучшений в таких областях, как доступность объектов застроенной среды, доступность реализованных на основе веб-приложений инструментальных средств и ресурсов, доступные средства связи и готовность к аварийным ситуациям.

## Продукты и услуги

Компания Ernst & Young продукции непосредственно для инвалидов не выпускает. Тем не менее, для расширения своих социально-направленных усилий она создала и поддерживает веб-сайт в соответствии с разработанными Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium) Рекомендациями по обеспечению доступности Интернет-контента (Web Content Accessibility Guidelines) с тем, чтобы этим сайтом могли полноценно пользоваться все клиенты и лица с инвалидностью.

В качестве дополнительного шага по улучшению обслуживания клиентов-инвалидов компания Ernst & Young проводит информационно-разъяснительную работу среди своего персонала с помощью различных плакатов на соответствующие темы, включая такие, как незаметная инвалидность, проблемы с доступностью, необходимость соблюдения определенных правил



этикета при общении с инвалидами. На одном из таких плакатов, например, изображен сидящий за столом клиент компании, у которого отсутствует слух. Перед ним находятся два человека, один из которых использует язык жестов. Надпись на плакате гласит: «А вы готовы к этому?» В пояснительном тексте говорится, что если вы не знаете, на кого смотреть во время беседы – на переводчика или клиента, то вы не готовы к комфортному общению с людьми с различными ограниченными возможностями. Таким образом, плакат обращает внимание на то, что необходимо уметь правильно общаться с инвалидами.

## **Корпоративная социальная ответственность**

Компания Ernst & Young отчетов о корпоративной социальной ответственности не публикует, но она отводит отдельную страницу на своем веб-сайте для описания собственных социально-ответственных инициатив в следующих четырех областях: общественная деятельность, образование, развитие предпринимательства и обеспечение экологической устойчивости.

Несколько из таких инициатив направлены на улучшение качества жизни инвалидов. Например, в Соединенных Штатах Ernst & Young является учредителем и спонсором «Программы начальной подготовки по предпринимательству для ветеранов-инвалидов», осуществляемой Школой менеджмента им. Уитмена при Сиракьюсском университете. Эта программа предполагает эмпирическое обучение ветеранов-инвалидов основам предпринимательской деятельности и управления малыми предприятиями и помогает им приобретать навыки для создания и развития собственного малого бизнеса. В 2010 году данная инициатива была расширена и стала охватывать также и членов семей ветеранов. «Программа начальной подготовки по предпринимательству для членов семей ветеранов» действует по той же модели и предполагает обучение членов семей ветеранов, погибших или ставших инвалидами в Афганистане и Ираке, основам, необходимым для создания и развития собственного малого предприятия. Компания Ernst & Young обеспечивает финансирование, разработку учебных планов и преподавателей для участников обеих программ.

Также в Соединенных Штатах Ernst & Young принимает участие в проведении Дня обучения инвалидов (Disability Mentoring Day), организуемого Американской ассоциацией инвалидов (American Association of People with Disabilities). В этот день компания приглашает учащихся школ и колледжей в свои офисы, где они под присмотром сотрудников знакомятся с бухгалтерским учетом и узнают о возможностях профессиональной деятельности. В 2010 году в нью-йоркском офисе компания также организовала ознакомительно-обучающий завтрак, а в 2009 году она была особо отмечена за свою деятельность отделом по делам инвалидов мэрии Нью-Йорка.

## **Прочая информация**

Заслуги компании Ernst & Young в области создания инклюзивной среды для инвалидов были отмечены рядом премий и наград. В 2008 году она получила от министерства труда США премию «Инициатива новой свободы» (New Freedom Initiative Award), которая вручается корпорациям, некоммерческим

организациям и малым предприятиям за деятельность по продвижению занятости и улучшению производственной среды для инвалидов.

В 2009 году компания Ernst & Young заняла второе место в списке «10 лучших компаний для инвалидов», опубликованном журналом *DiversityInc*, отметившим ее успешный опыт в области набора, закрепления на рабочем месте и продвижения по службе работников с инвалидностью, а также в области создания ресурсных групп работников.

В том же году компания получила титул «Работодатель года» от журнала *CAREERS & the disABLED*, три года подряд включавшим ее в первую десятку списка «50 лучших работодателей для инвалидов».

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Ernst & Young: [www.ey.com](http://www.ey.com).

## Fast Retailing

Fast Retailing – компания, осуществляющая розничную торговлю одеждой во всем мире. Располагая штаб-квартирой в г. Ямагути (Япония), она торгует повседневной одеждой для мужчин и женщин. В 2010 году компания владела 809 магазинами в Японии и 135 магазинами на международных рынках под своей хорошо известной торговой маркой UNIQLO. Кроме того Fast Retailing управляет еще 1273 магазинами под такими брендами, как Comptoir des Cotonniers, Princesse Tam-Tam, Theory и Cabin. Компания осуществляет активную деятельность в Гонконге, Китае, России, Сингапуре, Соединенном Королевстве, США, Франции и Южной Корее, а в первом квартале 2010 года откроет свой первый магазин в Малайзии. По состоянию на 2009 год компания Fast Retailing во всем мире имела штат работников численностью 11037 человек и годовой доход в размере 7356 млн долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

Компания Fast Retailing заботится о достойном и уважительном отношении ко всем людям. В ее программном заявлении о равенстве возможностей предусматривается создание открытой для всех производственной среды, не допускающей дискриминации по признаку «гражданства, этнической принадлежности, пола, возраста, семейного положения, инвалидности и религиозных верований».

До начала 2001 года Fast Retailing выполняла лишь минимальные требования о трудоустройстве инвалидов, предусмотренные японским трудовым правом и системой квот. Однако компания стала получать отчеты из окинавского магазина сети UNIQLO, в которых говорилось о значительном улучшении слаженности работы коллектива и обслуживания покупателей после того, как на работу начали поступать инвалиды. Тогдашний президент UNIQLO отметил данную ситуацию и решил увеличить число работников с инвалидностью, распорядившись, чтобы каждый магазин принял на работу не менее одного инвалида. В результате на протяжении уже ряда лет доля работников с инвалидностью в сети UNIQLO постоянно растет – с 1,27 процента от общей численности персонала в 2001 году до 8,04 процента в 2009 году. По меньшей мере один работник-инвалид имеется в 90 процентах магазинов UNIQLO в Японии. Это превышает и установленную законом квоту (1,8 процента от общей численности работников), и средний показатель для японских компаний частного сектора (1,59 процента). Как показали результаты обследования, опубликованные в 2009 году министерством здравоохранения, труда и социального обеспечения Японии, по доле инвалидов среди своих работников сеть UNIQLO занимала ведущее место третий год подряд.

Сеть UNIQLO принимает на работу людей с самой разной инвалидностью и открыто размещает на своих веб-сайтах информацию о том, какого рода инвалиды имеются среди ее работников. В 2009 году из 763 работников-инвалидов 32,7 процента имели умственную отсталость легкой степени, 28,9 процента – умственную отсталость тяжелой степени, 14,7 процента –

физические нарушения тяжелой степени, 12,8 процента – физические нарушения легкой степени и 10,9 процента – психические нарушения.

В целях набора работников-инвалидов по всей Японии сеть UNIQLO установила партнерские отношения со многими местными центрами профессиональной реабилитации и социальной поддержки инвалидов. Персонал этих центров проводит работу с инвалидами и осуществляет их подбор для трудоустройства в сети UNIQLO с учетом индивидуальных способностей, интересов и характера должностных требований.

После поступления в компанию инвалид на протяжении двух-трех месяцев работает в паре с инструктором-наставником. Последний помогает новому работнику адаптироваться к рабочему месту, обучает его выполнять конкретные рабочие задачи, при необходимости обучает способам передвижения и оказывает всякую прочую необходимую поддержку. Инвалиды работают кассирами, конторскими служащими, помогающими сортировать поступающие товары, а также кладовщиками, которые распределяют товары по категориям, выкладывают их на полки и производят уборку торговых помещений.

## **Продукты и услуги**

Осуществляя розничную торговлю одеждой, компания Fast Retailing изготовлением продукции для инвалидов не занимается. Но она прилагает усилия для создания безбарьерной среды, в которой ее клиенты-инвалиды могут без затруднений посещать магазины и делать покупки. Например, во всех магазинах сети UNIQLO имеются специальные указатели о том, что здесь рады видеть людей с собаками-поводырями и что персонал готов их обслужить.

Для повышения качества обслуживания пожилых людей и людей с физическими нарушениями 40 процентов магазинов UNIQLO оборудованы специальными пандусами, доступными туалетами, широкими проходами и прочими приспособлениями. Кроме того, магазины этой сети сообщают свой телефонный номер каждому покупателю-инвалиду, чтобы он мог по телефону предварительно сообщить о своем следующем посещении. Торговый персонал заранее подбирает необходимые товары и выполняет другие просьбы своих клиентов-инвалидов.

Сеть «UNIQLO намерена и в будущем расширять свои усилия по обеспечению доступа для людей с инвалидностью. С этой целью она планирует проектировать магазины с учетом потребностей инвалидов, открывать магазины в удобных и доступных для инвалидов местах, а также сделать все свои магазины «дружественными» для инвалидов.

## **Корпоративная социальная ответственность**

В годовом **отчете о корпоративной социальной ответственности** компания Fast Retailing определяет следующие пять наиболее важных для себя аспектов: клиенты, деловые партнеры, работники, окружающая среда и

общество. Один раздел отчета специально посвящен описанию усилий, предпринимаемых компанией в области трудоустройства инвалидов. В этом разделе отражается мнение работающих в Fast Retailing инвалидов посредством их личных рассказов о том, как работа в компании изменила их жизнь.

Fast Retailing принимает участие в ряде общественных инициатив, направленных на поддержку инвалидов. Например, в 2002 году британское отделение UNIQLO совместно с известной в Соединенном Королевстве благотворительной организацией Scope, оказывающей помощь детям и взрослым с церебральным параличом, организовало благотворительную маркетинговую кампанию в целях информирования населения о деятельности этой организации. Во время первой кампании сеть UNIQLO обещала по одному фунту стерлингов (2 долл. США) всем покупателям, посетившим ее новый магазин в первый после открытия уикенд, а в ходе второй акции клиентам UNIQLO предлагалось пожертвовать свою старую одежду местным отделениям Scope.

С 2002 года сеть магазинов UNIQLO является официальным партнером Специального Олимпийского комитета Японии, который пропагандирует занятия спортом среди людей с интеллектуальными нарушениями. Во время проведения Специальных Олимпийских игр компания бесплатно обеспечивает формой спортсменов, технический персонал и волонтеров. Кроме того, UNIQLO оказывает Олимпийским играм финансовую поддержку, производя и продавая футболки с соответствующей символикой. Вся прибыль от такой торговли перечисляется Специальному Олимпийскому комитету.

### **Прочая информация**

В 2007 году компания UNIQLO получила премию Программы «Новый вызов» (“Challenge Again” Initiative) от премьер-министра Японии в знак признания ее заслуг в области трудоустройства инвалидов и за высокий процент работников-инвалидов среди ее персонала. Эта премия вручается отдельным людям и организациям за выдающиеся заслуги в области трудоустройства инвалидов и восстановления занятости женщин с детьми.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Fast Retailing: <http://www.fastretailing.com>.
- Fast Retailing *CSR Report 2010*, [http://www.fastretailing.com/eng/csr/report/pdf/csr2010\\_e.pdf](http://www.fastretailing.com/eng/csr/report/pdf/csr2010_e.pdf).
- Knol: *A Unit of Knowledge*, <http://knol.google.com/k/uniqlo-managemant-performance#>.

## Grundfos

Компания Grundfos – один из крупнейших в мире изготовителей водяных насосов. Располагая штаб-квартирой в г. Бьеррингбро (Дания), она ежегодно производит более 16 млн насосов, в том числе циркуляционные, центробежные, солнечные, самовсасывающие и погружные. Ее циркуляционные насосы применяются в системах отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха. Ее промышленные насосные установки находят применение на различных производственно-технологических объектах и используются для технического обслуживания и ремонта оборудования. Кроме этого, Grundfos изготавливает насосы для ирригации, для оборудования теплиц, а также для частных, муниципальных и промышленных систем водоснабжения. В компании работают более 16 тыс. человек в 45 странах. В 2009 году доход компании, по представленным ею сведениям, составил 3,1 млрд. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

**Кадровая политика** Grundfos предусматривает равное обращение со всеми работниками независимо от «пола, расы и вероисповедования в целях обеспечения равных условий труда, возможностей трудоустройства, получения образования и продвижения по службе». И хотя в документе, определяющем кадровую политику компании, инвалиды особо не упоминаются, в нем говорится, что компания Grundfos всегда стремится обеспечивать «глубокое уважение индивидуальных особенностей каждого работника» и «на гибких условиях принимать на работу людей, трудоспособность которых ограничена в силу физических, психических или социальных причин». В **Кодексе поведения поставщиков Grundfos** говорится, что поставщики должны уважать право работников на создание профсоюзов и на вступление в них, а также право на ведение коллективных переговоров. Компания придерживается мнения, что ее поставщики не в праве допускать какой-либо дискриминации и обязаны защищать права инвалидов.

Компания Grundfos старается создавать инклюзивную производственную среду с 1968 года, принимая на работу инвалидов и поставив перед собой цель обеспечить, чтобы доля инвалидов среди ее работников составляла не менее 3 процентов. Кроме того, в шести городах Китая, Дании и Венгрии компания создала так называемые «гибкие» мастерские для трудоустройства инвалидов и представителей других социально незащищенных групп населения. Эти мастерские по своим условиям практически аналогичны обычным производственным объектам, но должностные обязанности в них адаптируются с учетом трудоспособности каждого отдельного работника. Работники таких мастерских выполняют операции по ручной сборке, занимаются изготовлением мелких запасных частей, переработкой материалов от насосов, компьютерной техники и производственного оборудования. Их заработная плата частично субсидируется местными органами власти. В 2008 году в «гибких» мастерских датского отделения Grundfos работало 115 человек.

Помимо работы в «гибких» мастерских люди с физическими, интеллектуальными и психическими нарушениями занимают в Grundfos самые разнообразные должности – от производственных до исследовательских и административных. Компания поставила перед собой задачу – сохранять как можно больше рабочих мест за теми работниками, трудоспособность которых оказалась ограниченной из-за инвалидности, болезни или по другим причинам.

Компания обеспечивает для инвалидов различные приспособления с учетом их индивидуальных потребностей. Сюда относится предоставление дополнительного времени на отдых, специально приспособленных кресел, регулируемых столов и специального оборудования. Кроме того, компания обеспечивает удобный доступ к рабочим местам, например, путем оборудования специальных пандусов для инвалидных колясок.

Все руководители Grundfos проходят специальный курс обучения по приоритетам компании в области обеспечения личного многообразия и диверсификации рабочей силы. В ходе этого обучения рассматриваются и вопросы, касающиеся инвалидов. Руководителей «гибких» мастерских специально обучают тому, как необходимо оказывать помощь и поддержку работникам-инвалидам.

## **Продукты и услуги**

Являясь изготовителем водяных насосов, компания Grundfos какой-либо продукции непосредственно для инвалидов не выпускает. Однако ее продукция, предназначенная для систем коммунально-бытового водоснабжения и канализации, проектируется с учетом потребностей всех людей, включая инвалидов. Так, в описании насосной станции Sololift+, которая используется для закачки воды и стоков в ванных, душевых, стиральных машинах и других источниках бытовых сточных вод, говорится, что данное изделие может использоваться в ванных, предназначенных для инвалидов.

## **Корпоративная социальная ответственность**

Grundfos ежегодно публикует **отчет о социально-ответственном развитии**, в котором говорится, что компания будет действовать «таким образом, чтобы оправдывать или превосходить этические, правовые и общественные ожидания, возлагаемые обществом на бизнес».

Компания прилагает усилия для обеспечения экологической устойчивости и обязуется активно сотрудничать в этой области с местным населением везде, где она осуществляет свою деятельность. Так, работники сингапурского отделения Grundfos, а также члены их семей работают волонтерами в доме для инвалидов «Mindsville@Napiri» и безвозмездно снабжают своих подопечных предметами первой необходимости. Британское отделение компании участвует в финансировании Портлендского национального колледжа для людей с физическими нарушениями и пониженной обучаемостью (Portland College).

В 2008 году компания Grundfos опубликовала руководство под названием “**Get a grip on practice**” («Осваиваем на практике»), в котором приводятся практические рекомендации для компаний, политиков и работников местных органов власти относительно того, каким образом можно способствовать включению в состав рабочей силы инвалидов и представителей других социально незащищенных групп.

### **Прочая информация**

За свою социально-ответственную деятельность компания Grundfos получила заслуженное признание, в том числе в виде ряда премий и наград. Так, в 2006 году датскому отделению компании была вручена награда Европейского фонда управления качеством (European Foundation for Quality Management) за усилия в области трудоустройства инвалидов и обеспечения экологической устойчивости. Европейский фонд управления качеством является некоммерческой представительной организацией со штаб-квартирой в Брюсселе. Основная цель его деятельности – способствовать совершенствованию бизнеса, и он отмечает заслуги компаний в различных областях, в том числе в области социально-ответственного корпоративного поведения.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Grundfos: <http://grundfos.com>.
- Grundfos *Sustainability Report 2009*,  
[http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability\\_report\\_09/\\$file/Sustainability%20report%202009.pdf](http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/$file/Sustainability%20report%202009.pdf).



## Honda Motor

Honda Motor Co., Ltd. – крупнейший в мире производитель мотоциклов и один из ведущих автомобилестроителей со штаб-квартирой в г. Токио (Япония). Группа компаний Honda осуществляет свою деятельность в четырех сегментах: производство мотоциклов, производство автомобилей, финансовые услуги и изготовление силовых агрегатов, таких, как двигатели и генераторы. Группа Honda располагает 67 заводами в Аргентине, Бразилии, Вьетнаме, Индии, Италии, Канаде, Китае, Мексике, Соединенном Королевстве, Соединенных Штатах, Таиланде, Турции и Японии. По состоянию на 2010 год в группе Honda числилось 177 тыс. работников и 390 дочерних предприятий в 44 странах. Ее доход в 2010 году составил 92,2 млрд. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

В «Правилах поведения Honda» (**Honda Conduct Guideline**) изложены основные ценности, которых должны придерживаться в своей экономической деятельности все компании группы. В этих правилах имеется и раздел, посвященный борьбе с дискриминацией, где говорится, что Honda не допускает дискриминации по признаку «места рождения, гражданства, убеждений, вероисповедания, пола, расы, этнического происхождения, возраста, ограниченных физических или психических возможностей, заболевания, при котором закон предусматривает защиту, увлечений, образования или социального статуса».

Группа Honda уже на протяжении многих лет дает работу инвалидам, в особенности в таких своих дочерних компаниях, как Honda Sun, Honda R&D Sun и Kibounosato Honda. Компания Honda Sun, специализирующаяся на производстве мотоциклов, автомобилей и силовых агрегатов, была создана в 1981 году специально как филиал для расширения возможностей трудоустройства инвалидов и повышения их социальной самостоятельности. Этот филиал был учрежден после того, как основатель фирмы Соичиро Хонда (Soichiro Honda) увидел успешный пример труда инвалидов во время своего посещения корпорации социального обеспечения Japan Sun Industries, предоставляющей работу лицам с инвалидностью.

Honda Sun стала первой из многих дочерних предприятий фирмы, активно занимающихся трудоустройством инвалидов. В 1985 году благодаря совместным инвестициям префектуры Кумамото и города Мацубасе (в настоящее время носит название Уки) была образована компания Kibounosato Honda, которая стала первым «предприятием третьего сектора» в автомобильной промышленности, начавшим принимать на работу лиц с тяжелой формой инвалидности. (Предприятие третьего сектора подразумевает наличие корпорации и инвестиций со стороны государственного и частного секторов.) Дополнительные возможности трудоустройства для людей с тяжелой формой инвалидности открылись в 1992 году с появлением дочерней компании Honda R&D Sun, которая производит и продает детали двигателей, транспортное оборудование и сельскохозяйственные машины с использованием систем автоматизированного проектирования.

В 2008 году Honda Sun отпраздновала завершение строительства своего нового завода в Хидзимачи (префектура Оита). При его строительстве особо учитывались потребности всех работников-инвалидов, которых с этой целью просили описать, что, по их мнению, представляет собой безбарьерная производственная среда. Их ответы были учтены на этапе проектирования, в результате чего вновь построенный завод оказался удобным и доступным как для работников без инвалидности, так и для инвалидов.

По состоянию на 2009 год инвалидность имели 2,07 процента работников Honda в Японии, что составляло 986 человек. В своей практике найма Honda превышает установленную японским законодательством минимальную квоту в 1,8 процента.

### **Продукты и услуги**

С 1975 года Honda выпускает автомобили с адаптивными устройствами, помогающими инвалидам вновь обрести мобильность и управлять транспортными средствами. В 1976 году появилась система Honda Techmatic, облегчающая процесс управления автомобилем для водителей-инвалидов. В этой системе имеются дополнительные органы ручного управления, педаль акселератора для левой ноги (для тех, у кого не функционирует или отсутствует правая нога) и шарообразная ручка, позволяющая управлять рулевым колесом одной рукой. Эксплуатационная адаптируемость такой системы дает возможность пользователям приспособлять ее под свои конкретные нужды.

В 1981 году была разработана система Honda Franz, позволявшая людям с повреждениями ног и рук управлять автомобилем с помощью механизма с ножным приводом. В то время японское законодательство не разрешало управлять автомобилем лицам с повреждениями верхних конечностей. Корпорация Honda вместе с другими автопроизводителями провела всеотраслевую кампанию за изменение такого положения. В результате в 1981 году закон о дорожном движении был пересмотрен.

В настоящее время Honda производит целый ряд автомобилей, специально оборудованных для облегчения посадки и высадки людей с ограниченными физическими возможностями. Такие автомобили имеют пологие пандусы для въезда инвалидов колясок и дополнительное пространство внутри салона, в частности, над головой. Кроме того, Honda выпустила 4-колесный скутер Monpal, для управления которым не требуются водительские права и который позволяет людям с ограниченными возможностями хождения расширить свою сферу деятельности.

### **Корпоративная социальная ответственность**

Группа «Хонда» ежегодно публикует **отчет о корпоративной социальной ответственности**, в котором представлены ее программы и деятельность в четырех основных областях: обеспечение качества и безопасности продукции, охрана окружающей среды, общественная деятельность и управление. В

разделе отчета, посвященном общественной деятельности, рассказывается о различных программах, реализуемых с клиентами, поставщиками, акционерами и партнерами. В 2009 году основной проект с участием партнеров Honda состоял в культивировании уважительного уважения к индивидуальным особенностям работников.

Помимо отчета о корпоративной социальной ответственности Honda ежегодно публикует **отчет о благотворительной деятельности**, в котором говорится об основополагающих принципах и важнейших инициативах компании в области благотворительности. Основные усилия компании сосредоточиваются на образовании, охране окружающей среды, обеспечении безопасности дорожного движения и участии в делах общества, куда относится и поддержка инвалидов. Во многих странах Honda спонсирует инициативы различных организаций, работающих с инвалидами.

Например, в Японии Honda с 1990 года является спонсором Международного марафона инвалидов-колясочников в г. Оита. Этот марафон стал крупнейшим в мире соревнованием среди инвалидов-колясочников.

В Корее для распространения информации о проблемах инвалидов филиалы корпорации Honda организовали благотворительный клуб под названием **«Оркестр»**. Одним из результатов деятельности этого клуба стал сбор вещей и денег в пользу дома для детей с интеллектуальными и физическими нарушениями «Миндулре» (Mindulre).

В Австралии фирма создала **фонд «Хонда» (Honda Foundation)**, оказывающий финансовую поддержку организациям, которые предоставляют услуги социально незащищенным лицам и инвалидам, а также людям с хроническими заболеваниями, опасными для жизни. Фонд осуществляет свою деятельность на добровольные пожертвования дилеров, входящих в австралийскую дилерскую сеть корпорации. Одна из его конкретных инициатив в области обучения людей с нарушенным слухом в штате Новый Южный Уэльс, связана с поставкой устройств, которые можно использовать для просмотра телевизионных передач.

## Прочая информация

За свой выдающийся труд работники-инвалиды японского завода компании Kibounosato, входящей в группу Honda, на протяжении уже многих лет получают признание министерства здравоохранения, труда и социального обеспечения Японии.

## Ссылки

- Веб-сайт компании Honda: <http://world.honda.com>.
- Honda CSR Report 2009, [http://world.honda.com/CSR/pdf/2009/e\\_csr09\\_all.pdf](http://world.honda.com/CSR/pdf/2009/e_csr09_all.pdf).
- Honda Philanthropy 2009 Global Initiatives, <http://world.honda.com/community/report/doc/Honda-Philanthropy-2009.pdf>.

## IBM

International Business Machines Corporation (IBM) представляет собой многонациональную компьютерно-технологическую и консалтинговую корпорацию со штаб-квартирой в г. Армонк (США, шт. Нью-Йорк). Осуществляя свою деятельность в пяти сегментах – технический консалтинг (Global Technology Services), деловой консалтинг (Global Business Services), производство оборудования (Systems and Technology Group), разработка программного обеспечения (Software Group) и финансовые услуги (Global Financing), IBM является крупнейшей в мире компьютерной компанией и системным интегратором. После продажи своего подразделения по производству персональных компьютеров компании Lenovo в 2005 году IBM сосредоточилась на инфраструктурных сервисах, хостинговых и консалтинговых услугах. Компания, в которой работает свыше 399400 человек, обслуживает клиентов в 170 странах. В 2009 году годовой доход IBM составил 95,8 млрд. долл. США.

### **Найм работников и их закрепление на рабочем месте**

Компания IBM включила положение о недискриминации, в котором упоминаются и инвалиды, в целый ряд своих программных документов, например, в те, которые определяют политику диверсификации рабочей силы (Workforce Diversity Policy), глобальные стандарты трудовых отношений (Global Employment Standards Policy), политику диверсификации деловых отношений (Diverse Business Relationships Policy) и принципы поведения поставщиков (Supplier Conduct Principles). Так, в Глобальных стандартах трудовых отношений IBM отмечается, что «при приеме на работу, продвижении по службе, оплате труда работников, а также в своей практике найма компания не допускает дискриминации по признаку расы, цвета кожи, вероисповедания, возраста, гражданства, социального и этнического происхождения, сексуальной ориентации, пола, гендерной самоидентификации или самовыражения, семейного положения, беременности, политической принадлежности, инвалидности и ветеранского статуса». Кроме того, в документе, определяющем политику диверсификации рабочей силы, подчеркивается, что компания будет соответствующим образом приспособлять рабочие места, чтобы на них могли успешно трудиться квалифицированные работники с инвалидностью.

Для реализации такой политики IBM учредила центральный фонд по разумному приспособлению, чтобы оплачивать расходы на адаптивные устройства, не входящие в состав стандартного оборудования рабочих мест, а также обеспечивать другие удобства, такие, как специальные транспортные средства и услуги переводчиков. Благодаря такому положению дел менеджеры компании могут принимать на работу сотрудников, основываясь исключительно на их личных качествах и квалификации, не задумываясь о том, что затраты на приспособление рабочих мест придется покрывать из бюджетов своих отделов.

Первые попытки обеспечить многообразие рабочей силы и равенство возможностей компания IBM предприняла еще задолго до появления законов о

недискриминации – в 1899 году, когда она впервые приняла на работу чернокожего мужчину и трех женщин. В 1914 году IBM впервые трудоустроила работника с инвалидностью и вскоре после этого начала брать на работу инвалидов Первой мировой войны. С тех пор компания разработала и реализовала множество различных программ, направленных на формирование коллектива работников, открытого для представителей самых разнообразных групп. Так, в 1943 году IBM создала в Нью-Йорке учебный центр для 600 инвалидов, а в 1972 году при участии американского правительства и ряда неправительственных организаций открыла **курсы компьютерного программирования для лиц с ограниченными физическими возможностями**, чтобы обучать и трудоустраивать людей с серьезными физическими нарушениями в качестве программистов начального уровня.

В Соединенных Штатах для повышения представительности работников с инвалидностью компания IBM реализует проект, под названием **Project Able («Мы можем»)**. Компания осуществляет активный подбор ищущих работу инвалидов благодаря налаживанию связей с различными организациями по профессиональной подготовке и трудоустройству. Таким образом IBM создает целую сеть защитников интересов инвалидов. В рамках проекта Project Able, при участии Американской ассоциации содействия развитию науки (American Association for the Advancement of Science) и ее программы Entry Point («Точка входа»), компания также предоставляет возможности стажировки преддипломным и последипломным студентам с инвалидностью, занимающимся научными исследованиями, информатикой, технологиями, конструкторскими разработками и математикой. Стажерам подбираются опытные руководители-наставники из персонала IBM и предоставляются ассистивные устройства для облегчения труда.

Учреждения IBM во всем мире с помощью различных программ проводят активную политику увеличения числа своих работников с инвалидностью. Например, австралийское отделение компании для подбора и найма квалифицированных специалистов с инвалидностью установило тесные партнерские отношения с Национальным агентством по трудоустройству инвалидов (National Disability Recruitment Agency), австралийской благотворительной организацией «Труд инвалидов» (Disability WORKS Australia) и Австралийской сетью организаций работодателей по вопросам инвалидности (Australian Employers' Network on Disability). В канадском отделении IBM имеется **Сетевая группа по расширению возможностей инвалидов (People Enablement Network Group focused on Persons with DisAbilities)**, которая обеспечивает инструкторов и наставников и помогает работникам с инвалидностью повышать свой уровень профессиональной подготовки.

Для обеспечения успешного найма и закрепления на рабочем месте работников с инвалидностью компания IBM проводит среди своих специалистов по кадрам, менеджеров и других сотрудников информационно-разъяснительную работу по вопросам труда инвалидов.

В компании IBM действует **программа диверсификации поставщиков (Supply Chain Diversity Program)**, цель которой – обеспечить доступ к

процессу осуществления закупок и выдачи подрядов для представителей групп, традиционно остававшихся за пределами основных событий экономической деятельности, если у них имеются продукты или услуги, способные повысить ценность конечной продукции. Благодаря этому IBM сотрудничает с предприятиями, принадлежащими представителям самых разнообразных групп, в том числе инвалидам.

## **Продукты и услуги**

На протяжении уже многих лет IBM активно учитывает потребности инвалидов в равной степени как при разработке продуктов, так и предоставлении услуг, осуществляя для этого поиск соответствующих технологических решений. В 1975 она разработала специальный принтер для печати шрифтом Брайля (Model 1403), в 1980 году начала производство «говорящих» печатающих устройств для слепых, а в 1981 году создала «говорящий» видеотерминал. В 1995 году была создана **Руководящая группа по разнообразию для инвалидов (Executive Diversity Task Force for People with Disabilities)**, задача которой состояла во внедрении инноваций в процесс разработки ассистивных устройств и в оказании помощи клиентам и деловым партнерам в применении доступных для инвалидов технологий и продуктов. Компания считает, что благодаря идее производить доступную для инвалидов продукцию у нее появились беспрецедентные возможности для расширения своей предпринимательской деятельности и выделения на фоне конкурентов.

В 1999 году совет директоров IBM систематизировал стандарты в отношении доступности продукции для инвалидов, утвердив **«Корпоративную инструкцию 162» (Corporation Instruction 162)**, которая предписывала производить оценку всех новых продуктов на предмет их характеристик доступности. В результате этого теперь компания начинает принимать во внимание эти характеристики уже на начальном этапе разработки продукции и затем осуществляет их оценку на ключевых промежуточных этапах. Действие «Корпоративной инструкции 162» распространяется не только на все продукты IBM? но и на продукты, производимые ее дочерними компаниями. Доступность для инвалидов стала важнейшим критерием, которым IBM руководствуется при выборе производителей и поставщиков, и необходимым условием при приобретении компонентов у третьих сторон.

Помимо изготовления доступной для инвалидов продукции IBM предоставляет консультационные услуги тем компаниям, которые также стремятся сделать свои продукты и услуги доступными для людей с инвалидностью. Соответствующая **консультационная служба компании (IBM Accessibility Services)**, помогает своим клиентам понять те выгоды, которые можно получить от правильного учета нужд инвалидов. Эта служба также способствует внедрению принятых в IBM концепций доступности в процесс разработки продукции и разрабатывает технологии, помогающие устранять барьеры и расширять возможности людей с инвалидностью.

В 2000 году в рамках своей программы научно-исследовательских работ IBM создала **Центр расширения человеческих возможностей и повышения доступности продукции (IBM Human Ability and Accessibility Center)**. Задача

этого центра – разработка иных форматов информационной техники и способов представления информации, более доступных для людей с нарушениями зрения, познавательной и двигательной способности, путем применения научно-исследовательских методов и внедрения программных решений. Центр имеет семь отделений – в Австралии, Бразилии, Европе, Индии, Китае, Соединенных Штатах и Японии.

### **Корпоративная социальная ответственность**

Ежегодный отчет IBM о **корпоративной ответственности (Corporate Responsibility Report)**, в котором говорится о приоритетах компании и ее наиболее значимых действиях, отражающих корпоративную гражданскую позицию, включает в себя шесть основных разделов, посвященных, соответственно, отношениям с работниками, отношениям с местной общественностью, охране окружающей среды, ответственности поставщиков, качеству управления и государственной политике. В последнем таком отчете за 2008 год отмечаются усилия, предпринимаемые компанией для улучшения условий труда своих работников-инвалидов с помощью специального веб-приложения **Accessible Workplace Connection**, которое упрощает и упорядочивает процесс подачи заявок на оборудование, необходимое для приспособления рабочих мест (например, компьютерные устройства озвучивания содержимого экрана и системы ввода субтитров для телеконференций).

Программа социально-ответственной деятельности IBM включает в себя продвижение мер, направленных на решение социальных проблем, путем тесного сотрудничества с правительствами, регулирующими и нормотворческими органами на глобальном и местном уровнях. Компания осуществляет активную деятельность во многих регулирующих организациях, устанавливающих стандарты доступности продуктов и услуг для инвалидов. Например, представитель IBM занимал пост заместителя председателя в комитете, который помогал разрабатывать касающийся электронной и информационной техники раздел 508 в поправках 1998 года к Закону о реабилитации инвалидов. Закон не только требует, чтобы все федеральные ведомства США обеспечивали доступность своей информационной техники для собственных работников и клиентов с инвалидностью, но и предоставляет федеральным служащим и представителям общественности право подавать иски в тех случаях, когда правительственное учреждение не предоставляет инвалидам доступ к информации и данным, аналогичный тому, которым пользуется все население во целом. Кроме того, IBM является членом-учредителем и спонсором Программы по организации доступа к Сети для инвалидов (Web Accessibility Initiative), осуществляемой Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium), и продолжает играть ведущую роль в работе Руководящего совета этой программы, а также в работе рабочих групп по разработке рекомендаций относительно обеспечения доступности Интернет-контента, программ создания веб-страниц и пользовательских агентов. Вдобавок к этому IBM выступает за введение открытых и совместимых стандартов доступности, пользуясь своим положением члена Консорциума Всемирной паутины и других организаций по

стандартизации и отраслевых групп, включая более 20 американских и международных групп.

Значительную часть работы, отражающей корпоративную гражданскую позицию IBM, составляет ее программа грантов, направленная на поддержку усилий в области образования, профессиональной подготовки работников, развития искусства и культуры, охраны окружающей среды и оказания помощи нуждающимся местным сообществам. Среди многих осуществляемых программ выделяется программа **accessibilityWorks**, в рамках которой компания IBM передает в дар соответствующим некоммерческим организациям и школам в разных странах свои программные приложения, чтобы облегчать доступ в Интернет для пожилых людей, инвалидов и учащихся специальных (коррекционных) учебных заведений. Подобные гранты получили почти 200 организаций в 28 странах.

### Прочая информация

За последнее десятилетие деятельность компании IBM по поддержке инвалидов была особо отмечена в таких областях, как трудоустройство, разработка мер и стратегий и создание новых продуктов.

За образцовую практику найма компания IBM была удостоена премии «Инициатива новой свободы» (New Freedom Initiative Award) в США (2003 г.), награды «За помощь инвалидам» (People with Disabilities Award) от мэрии г. Остин (2006 г.), звания «Работодатель года», присуждаемого премьер-министром Австралии (1998 и 2002 гг.), главной награды «Работодатель года» (Large Employer of the Year Award) от Комитета по трудоустройству инвалидов при Президенте США (1998 г.) и множества других наград. За разработку соответствующих мер и стратегий компания IBM получила учрежденную законом «Об американцах-инвалидах» награду «Орел» (Eagle Award) (2007 г.) в знак признания ее ведущей роли в создании таких проектов для расширения доступа к технологиям, как Консорциум Всемирной паутины (World Wide Web Consortium) и Программа по организации доступа к Сети для инвалидов (Web Accessibility Initiative). Кроме того, индийское отделение IBM получило премию им. Хелен Келлер (2006 г.), учрежденную Национальным центром содействия занятости инвалидов (National Centre for Promotion of Employment for Disabled People - NCPEDP) и компанией Shell, за разработку стратегий и практических мер по обеспечению равенства прав и возможностей трудоустройства для инвалидов. Наконец, за разработку новых продуктов компания IBM была удостоена награды «За расширение доступа» (Access Award) от Американского фонда слепых (2004 г.), отметившего ее заслуги в расширении доступности своих продуктов и услуг, а также премии «За общественную деятельность» от мэрии г. Нью-Йорк (New York Mayoral Advocacy Award) (2006 г.).

### Ссылки

- Веб-сайт компании IBM: <http://www.ibm.com>.
- Веб-сайт Центра расширения человеческих возможностей и повышения доступности продукции IBM (IBM Human Ability and Accessibility Center), <http://ibm.com/able>.



- IBM 2008 *Corporate Responsibility Report*,  
[http://www.ibm.com/ibm/responsibility/ibm\\_crr\\_downloads/pdf/2008\\_IBMCRR\\_FullReport.pdf](http://www.ibm.com/ibm/responsibility/ibm_crr_downloads/pdf/2008_IBMCRR_FullReport.pdf).

## Kyobo Life Insurance

Kyobo Life Insurance, располагающая штаб-квартирой в южнокорейской провинции Кёнгидо (недалеко от Сеула), является крупнейшей в Южной Корее компанией по страхованию жизни. Ее услугами по страхованию жизни и управлению активами пользуются более 10 млн. держателей полисов. Страховые продукты компании включают в себя традиционное страхование жизни и здоровья, страхование от нетрудоспособности, а также пенсионное страхование для физических и юридических лиц. Кроме того, она осуществляет частное и ипотечное кредитование. В 2008 году в Kyobo Life Insurance числилось 4128 полностью занятых работников, а ее годовой доход, по представленным компанией данным, составил примерно 12750 млн. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

В документах, определяющих политику найма компании Kyobo, нет специальных положений о недискриминации и равенстве возможностей. Тем не менее, при решении вопросов о приеме на работу компания стремится подбирать наиболее подходящих кандидатов на основе их личных способностей и не допускает дискриминации по признаку инвалидности или по каким-либо иным признакам. Кроме того, в практике найма компании отражается ее корпоративная идеология, которая предусматривает поддержку людей во времена невзгод и лишений, чтобы они не теряли надежды и не впадали в отчаяние. Такая идеология способствует стремлению руководства компании к интеграции инвалидов и представителей других групп, сталкивающихся с препятствиями на пути к занятости, в состав своей рабочей силы.

С этой целью компания Kyobo установила в 2003 году партнерские отношения с Корейским агентством по трудоустройству инвалидов (Korea Employment Agency for the Disabled – KEAD) (прежнее название – Корейское агентство по продвижению занятости среди инвалидов) – государственной организацией, которая для повышения качества своих услуг обеспечивает профессиональную подготовку и осуществляет сотрудничество с местными общинами. В результате такого партнерства Kyobo наняла и продолжает нанимать инвалидов для работы в своем колл-центре и выполнения иных видов работы, связанных с использованием информационных технологий. Поскольку колл-центр занимает в компании весьма заметное положение, она посчитала его идеальным первоначальным местом для трудоустройства инвалидов, отобранных с помощью вышеупомянутого агентства. С точки зрения обеспечения сбыта, колл-центр имеет такое же важное значение, как и работающие на компанию 20 тыс. специалистов по финансовому планированию.

Первоначально на должности операторов колл-центра в 2003 году было принято десять женщин-инвалидов, включая четырех с тяжелой формой инвалидности. Позднее в том же году было принято еще двадцать таких женщин. Поскольку клиенты давали агентам-женщинам более высокую

потребительскую оценку, компания стала специально подыскивать на работу инвалидов женского пола. Успешный опыт с новыми работниками побудил Куобо распространить подобную практику и на отдел информационных технологий, куда были приняты два инвалида. В 2005 году на работу в колл-центр поступили еще шесть женщин, и в 2006 году компания решила диверсифицировать его чрезмерно «женский» персонал, наняв пять инвалидов-мужчин. В 2008 году Куобо приняла на работу четырех работников с нарушением зрения, которые, являясь дипломированными врачами, выступали в новом качестве «хранителей здоровья» и делали массаж служащим компании.

В настоящее время в Куобо работают 55 инвалидов, из которых 14 имеют тяжелую форму инвалидности. Компания планирует расширять подобную практику найма и в дальнейшем способствовать трудоустройству лиц с ограниченными возможностями в других своих подразделениях, например, в отделе страхового андеррайтинга.

Для необходимого приспособления работников-инвалидов, особенно с тяжелой формой инвалидности, компания вносит различные коррективы. Сюда относится обеспечение парковки рядом со входом, оборудование специальных туалетов и пандусов для инвалидных колясок, предоставление ассистивных устройств и соответствующая адаптация рабочих мест. Кроме того, за каждым инвалидом закрепляется наставник из числа старших сотрудников, который помогает осваивать служебные обязанности и адаптироваться к новому месту работы. Для обсуждения возникающих вопросов и проблем и для поддержания благоприятной рабочей обстановки директор колл-центра проводит со своими работниками-инвалидами ежеквартальные встречи.

Кроме того, компания старается заботиться о том, чтобы ее работники-инвалиды жили в удобных для них домах в непосредственной близости от места работы. Обычно жилье предоставляется работникам из сельских районов страны. Однако, осознавая те трудности, с которыми сталкиваются при ежедневных поездках на работу ее сотрудники-инвалиды, живущие в городах, компания предоставила право на получение служебного жилья также и этой категории работников. В 2004 году Куобо арендовала жилые помещения рядом с колл-центром и сделала в них ремонт с учетом потребностей своих работников-инвалидов, которые проживают там без уплаты налогов, без платы за аренду, электричество, воду и другие коммунальные услуги.

## **Продукты и услуги**

Забота об инвалидах проявляется главным образом в продуктах Куобо. Компания предлагает широкий ассортимент продуктов для людей с инвалидностью, что характерно не для всех страховых компаний Кореи. Кроме того, она предлагает страхование доходов на случай нетрудоспособности, которое защищает трудовой доход выгодоприобретателя от риска его потери в результате приобретения инвалидности и невозможности продолжения трудовой деятельности. Став инвалидом, застрахованное лицо получает 60 процентов своего прежнего дохода в виде ежемесячных страховых выплат.

## Корпоративная социальная ответственность

Информация о социально-ответственной деятельности компании представлена в ее ежемесячных **отчетах о вкладе в социальное развитие (Social Contribution Report)**, первый из которых был опубликован в 2005 году. В этих отчетах рассказывается о самых разнообразных мероприятиях, проводимых в интересах общества, например, о волонтерских программах среди служащих компании и об отчислениях, которые делает Куобо на нужды детей, пожилых людей, малоимущих семей и инвалидов.

В 2007 году Куобо организовало трехдневный лагерь под названием **«Лес и мы»** одновременно для 60 здоровых детей и 60 детей с нарушенным зрением. Задача этого мероприятия состояла в том, чтобы создать обстановку, в которой участники могли бы поучиться друг у друга чему-нибудь полезному. Лагерь позволил здоровым участникам понять, как ощущают себя их сверстники-инвалиды и с какими проблемами они сталкиваются. А дети с нарушенным зрением смогли узнать много нового о лесе и дикой природе благодаря помощи и рассказам своих товарищей по лагерю.

Служащие Куобо также участвуют в различных программах поддержки общественных организаций, работающих с инвалидами. Например, члены действующего в компании **«Премьер-клуба лидеров по финансовым показателям»** (эксклюзивный клуб для одного процента служащих компании, демонстрирующих наилучшие финансовые показатели) с 2007 года оказывают поддержку оркестру **«Ханбит» (Hanbit)**. Этот оркестр, созданный Куобо и концертной компанией **«Ханбит» (Hanbit)** (некоммерческая организация, поддерживающая музыкантов с нарушенным зрением), представляет собой профессиональный коллектив музыкантов-инвалидов. В 2009 году Куобо пожертвовала оркестру 84 млн. корейских вонов (75 тыс. долл. США) на организацию концертов и другие цели.

В 2004 году при содействии неправительственной организации **«Корейский фонд за сотрудничество» (Korea Foundation for Working Together)** и правительства страны компания Куобо создала первое в Южной Корее социальное предприятие – **«Фонд Дасоми» (Dasomi Foundation)**. **«Фонд Дасоми»** предоставляет услуги медсестер социально незащищенным пациентам, в том числе инвалидам, бесплатно и остальному населению – за плату.

## Прочая информация

В 2004 году за позитивный вклад в социальное развитие, в том числе за политику интеграции работников-инвалидов в свою корпоративную семью, Куобо получила титул **«корейской компании, вызывающей наибольшее восхищение»**, от Корейской ассоциации управленческого консалтинга.

Кроме того, в 2006 году министерство труда вручило Куобо награду **«Настоящая компания» (True Company Award)** за ее образцовую деловую практику в области трудоустройства инвалидов.

## Ссылки

- Веб-сайт компании Kyobo: <http://www.kyobo.co.kr>.
- *EmployAbility: A resource guide on disability for employers in Asia and the Pacific*, 2007, International Labour Office (ILO),  
[http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS\\_103320/index.htm](http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_103320/index.htm).
- *True company: Large Korean Enterprise and the Employment Promotion Agreement for Persons with Disabilities*, 2006, Korea Employment Agency for the Disabled,  
[https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook\\_InternationalEdition\\_final\(080325\).pdf](https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final(080325).pdf).

## Manpower

Компания Manpower Inc., штаб-квартира которой находится в г. Милуоки (США, шт. Висконсин), занимается разработкой новаторских решений в области кадрового обеспечения. Она предлагает работодателям широкий ассортимент услуг и решений для полного цикла занятости и деловой активности, включая набор персонала для постоянной, временной и договорной работы, оценку и подбор работников, их обучение, трудоустройство уволенных, аутсорсинг (привлечение сторонних подрядчиков) и консалтинг. Располагая обширной сетью из 4 тыс. представительств в 82 странах и территориях с 28 тыс. сотрудников, Manpower ежегодно обслуживает 400 тыс. клиентов. Компания действует под пятью брендами: Manpower, Manpower Professional, Elan, Jefferson Wells и Right Management. В 2009 году годовой доход компании составил 16 млрд. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

Manpower – это работодатель, который придерживается принципа равных возможностей и решает все вопросы о приеме на работу исходя из деловых качеств кандидатов. **Политика равных возможностей трудоустройства**, принятая в компании, гласит, что она «не допускает дискриминации в отношении любых лиц по признаку возраста, расы, религиозных верований, национального происхождения, гендерной принадлежности, сексуальной ориентации, инвалидности, ветеранского статуса или какого-либо иного статуса, предусмотренного законом». Компания подтверждает свою готовность предоставлять равные возможности трудоустройства людям с инвалидностью и выполняет требования закона «Об американцах-инвалидах».

Принятая в компании Manpower практика найма построена на простой идее о том, что работу можно найти для каждого, как и для каждой работы можно найти подходящего человека. Компания видит свою цель в том, чтобы суметь увидеть положительные стороны в каждом человеке и подыскать ему подходящую работу. Поступая таким образом, она использует ценный кадровый потенциал недостаточно востребованных и недостаточно представленных групп населения, в частности инвалидов. Manpower разрабатывает для своих клиентов кадровые решения, направленные на интеграцию инвалидов. Кроме того, компания и сама принимает к себе на работу людей с инвалидностью, применяя на практике те принципы, в которые она верит.

Manpower проводит среди всего персонала обстоятельную информационно-разъяснительную работу по вопросам инвалидности, а также по вопросам применения ортопедической и реабилитационной техники в целях повышения доступности рабочих мест для инвалидов. Кроме этого, компания активно осуществляет набор и трудоустройство лиц с инвалидностью на национальном и международном уровне, используя свои партнерские связи с местными реабилитационными центрами.

Manpower реализует **Программу диверсификации поставщиков (Supplier Diversity Programme)** в целях развития отношений и обмена опытом с разнообразными поставщиками, включая женщин, представителей меньшинств, ветеранов, социально незащищенных лиц и владельцев мелких предприятий, благодаря которым компания может улучшать те решения, которые она предлагает своим клиентам. Совместно с Американской сетью лидеров бизнеса (US Business Leadership Network - USBLNR), национальной организацией, включающей более 60 филиалов в Соединенных Штатах и Канаде, Manpower также занимается разработкой порядка сертификации предприятий-поставщиков, принадлежащих инвалидам. Благодаря сотрудничеству с этой сетью компания рассчитывает повысить эффективность своих усилий в области обеспечения многообразия и интеграции путем включения предприятий, принадлежащих инвалидам, в свою программу диверсификации поставщиков.

## **Продукты и услуги**

Осознавая существующую потребность в жизнеспособных программах, способных обеспечить отвечающую требованиям спроса профессиональную подготовку групп населения, сталкивающихся с препятствиями на пути к занятости, компания Manpower разработала целый ряд программ повышения квалификации инвалидов. Подобные программы позволяют ее партнерам, включая работодателей, правительство, общественные организации и др., не только удовлетворять свои зависящие от обстоятельств потребности в рабочей силе, но и целенаправленно привлекать к участию инвалидов как компаньонов.

В 2001 году компания Manpower приступила к реализации собственной программы подготовки трудовых ресурсов под названием **TechReach**. Эта программа предусматривает предоставление услуг по оценке квалификации, профессиональной подготовке, сертификации, поддержке и трудоустройству тем людям, которые сталкиваются с препятствиями на пути к занятости (входящая в группу риска молодежь, ветераны, инвалиды и безработные, принадлежащие к этническим меньшинствам), в целях разработки комплексных кадровых решений для работодателей. В г. Альбукерке (США, шт. Нью-Мексико) эта программа, например, помогала решать проблему с острой нехваткой сборщиков электронной аппаратуры на предприятиях производственного сектора. На четвертом этапе реализации программы ее участниками являлись исключительно люди с нарушением слуха, и весь учебный материал во время классных занятий переводился на американский язык жестов, для чего были приглашены сурдопереводчики.

Совсем недавно компания Manpower приступила к осуществлению программы под названием **Project Ability**, которая способствует обеспечению устойчивой занятости инвалидов с их трудоустройством на предприятиях ведущих работодателей страны. Это совместная программа, позволяющая с выгодой использовать опыт и ресурсы местных общественных организаций, таких, как Project HIREd, TransAccess и департамент реабилитации штата Калифорния, чтобы приводить в соответствие потребности в плане занятости, испытываемые местными работодателями и квалифицированными претендентами на рабочие места из числа инвалидов. Предполагается, что

данная программа должна охватывать людей со всеми видами инвалидности, и компания Manpower планирует распространить ее на всю территорию Соединенных Штатов.

Компания Manpower осуществляет свою деятельность и за пределами США. Например, способствуя трудоустройству инвалидов, она тесно сотрудничает с местными органами власти в Австрии. В рамках программы **We Work Together («Работаем вместе»)** участники проходят тщательную оценку для определения их сильных сторон и уровня квалификации. По результатам этой оценки их временно трудоустраивают на предприятии одного из австрийских клиентов Manpower. Первоначальная цель заключается в том, чтобы предоставить инвалидам возможность продемонстрировать свой потенциал в заранее определенном качестве. В случае удовлетворительного результата работодатель может перевести работника в постоянный штат.

С 2005 года компания являлась ключевым партнером пятилетнего исследования, проводившегося Реабилитационным исследовательским и учебным центром по поддержке работников и их закреплению на рабочем месте (Rehabilitation Research and Training Center on Workplace Supports and Job Retention) при Университете содружества Вирджинии (Virginia Commonwealth University) в целях повышения уровня экономической активности инвалидов. Задача исследования заключалась в том, чтобы выяснить, помогает ли сотрудничество с кадровыми агентствами повысить шансы на трудоустройство для инвалидов.

В ходе этого исследования в компанию Manpower было направлено в общей сложности 140 инвалидов, 85 процентов из которых имели инвалидность вследствие порока развития. В конечном счете, конкурентной занятостью было обеспечено 39 человек на таких разнообразных должностях, как делопроизводитель, производственный рабочий, учетчик, помощник по административным вопросам, кредитный оператор и почтовый клерк. Из 39 инвалидов, получивших работу, 59 процентов (23 человека), заключили постоянный трудовой договор на срок более 180 дней. Следует отметить, что 87 процентам успешных участников компания Manpower сумела подобрать работу, соответствовавшую их изначально заявленным карьерным целям. Результаты этого исследования позволили получить предварительные данные о том, что сотрудничество между общественными реабилитационными программами и кадровыми агентствами, подобными компании Manpower, может быть весьма успешным и эффективным.

### **Корпоративная социальная ответственность**

В публикуемом компанией Manpower годовом отчете под названием **«Корпоративная социальная ответственность: люди и цели» (Corporate Social Responsibility Update: People and Purpose)** представлена ее социально-ответственная деятельность в таких областях, как обеспечение диверсификации рабочей силы, профессиональная подготовка, защита окружающей среды, работа с поставщиками, охрана труда, сохранение конфиденциальности данных, отношения с обществом и корпоративное



управление, а также рассказывает о том, как компания проводит различие между людьми и общинами, с которыми сотрудничает.

Компания Manpower участвует в целом ряде общественных инициатив, направленных на поддержку инвалидов. Например, в течение двух лет волонтеры из числа работников компании принимали участие в организации ежегодного семинара под девизом «Устроимся на работу» (Get Hired), проводившегося Программой жизненного обучения и подготовки (Life Education & Preparation Programme – LEAPP) для инвалидов, учащихся в старших классах средних школ. Программа жизненного обучения и подготовки является местной инициативой двух школьных округов штата Висконсин, направленной на облегчение перехода от учебы к трудовой деятельности для молодежи с инвалидностью. Компания Manpower направила на семинар лекторов и волонтеров, которые в индивидуальном порядке помогли составить резюме примерно 170 молодым людям.

В целях трудоустройства инвалидов Manpower установила эксклюзивные партнерские отношения с компанией Premier Exhibitions, Inc., которая организует по всему миру выставки музейного качества. На ее последней выставке под названием «Диалог в темноте» (**Dialogue in the Dark**) посетители, попадая в полную темноту, узнают, как общаются люди без зрения. Посетителей сопровождают слепые гиды, нанятые компанией Manpower. Эта выставка дебютировала в 2008 году в Атланте и теперь организуется в других крупных городах Соединенных Штатов.

### **Прочая информация**

За свою многолетнюю деятельность по поддержке инвалидов компания получила множество наград и благодарностей. В 2006 году она получила от министерства труда США награду «За выдающиеся заслуги» (Recognition of Excellence Award) за свою программу TechReach в г. Альбукерке (шт. Нью-Мексико), направленную на переподготовку и трудоустройство лиц с нарушенным слухом.

В 2009 году в г. Монтгомери, штат Алабама, компания Manpower получила сразу три награды – от Комитета по трудоустройству инвалидов района Монтгомери, от благотворительной организации Easter Seals и от Комитета по трудоустройству инвалидов Восточной Алабамы.

В 2010 году Комитет по делам инвалидов мэрии г. Колумбус, штат Джорджия, объявил местное отделение компании «Работодателем года». Manpower стала единственной компанией, получившей награду в категории работодателей.

Также в 2010 году Американская сеть лидеров бизнеса (US Business Leadership Network) назвала компанию Manpower «Работодателем-лидером года» в знак признания ее образцовой репутации как мирового лидера в области продвижения политики социального и культурного многообразия.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Manpower: <http://manpower.com>.
- *Manpower 2009 Corporate Social Responsibility Update: People and Purpose*, [http://files.shareholder.com/downloads/MAN/956225803x0x340338/8B7676DE-8608-4CB1-9D0B-43FA1C8A8B12/csr\\_122109\\_medres.pdf](http://files.shareholder.com/downloads/MAN/956225803x0x340338/8B7676DE-8608-4CB1-9D0B-43FA1C8A8B12/csr_122109_medres.pdf).

## Marks & Spencer

Компания Marks & Spencer (M&S), штаб-квартира которой находится в Лондоне (Соединенное Королевство), является ведущим розничным торговцем одеждой, продуктами питания и товарами для дома. Компании принадлежит более 690 магазинов в Соединенном Королевстве. Помимо этого, за пределами Великобритании у нее имеется еще 339 магазинов в 40 странах. Товары, которыми торгует компания, поступают со всего мира от 2000 поставщиков. В 2009 году доход Marks & Spencer составлял 9,5 млрд. фунтов стерлингов (14,8 млрд. долл. США), а численность работников – более 75 тыс. человек.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

Разработанный компанией Marks & Spencer **«Справочник служащего» (Employee Handbook)** демонстрирует ее приверженность принципу равных возможностей при подборе и найме персонала, при обеспечении профессиональной подготовки и повышения квалификации, при аттестации и продвижении по службе и при увольнении работников на пенсию. Компания способствует созданию свободной от дискриминации производственной среды, в которой каждый человек пользуется равным обращением независимо от «возраста, религиозной принадлежности или веры, политических убеждений, этнического или национального происхождения, семейного положения или положения партнера по однополуму браку, времени работы, сексуальной ориентации, расы, гендерной принадлежности, наличия инвалидности, цвета кожи, факта перемены пола, наличия физических недостатков, а также гражданства».

Все служащие компании обладают равными перспективами карьерного роста и возможностями продвижения по службе. Кроме того, компания обеспечивает профессиональную переподготовку, реабилитацию и разумную адаптацию для лиц с инвалидностью и тех, кто приобрел инвалидность в процессе трудовой деятельности.

Стараясь создавать возможности трудоустройства для людей, которые испытывают трудности с поступлением на работу, компания Marks & Spencer сотрудничает со сторонними организациями. Например, в Соединенном Королевстве она сотрудничает с государственным агентством по трудоустройству Jobcentre Plus, а также с агентством Remploy, помогающим подыскивать работу инвалидам. Оба агентства публикуют объявления о вакансиях в Marks & Spencer, таким образом, информация становится доступной для ищущих работу инвалидов.

В 2004 году компания начала реализацию проекта **Marks & Start** – комплексной программы типа «учеба-работа», предназначенной для молодежи, бездомных, инвалидов и одиноких родителей. Участники программы получают работу в магазине или офисе Marks & Spencer на срок от двух до четырех недель, в течение которых каждого из них опекает «напарник» из числа служащих компании. За год участниками проекта Marks & Start становятся 700 человек, из

которых примерно 30 процентов имеют ту или иную инвалидность. Помогая инвалидам, компания установила партнерские отношения с британской организацией инвалидов DisabledGo, которая поддерживает и консультирует участников программы Marks & Start до и после их поступления на работу. Предполагается, что в 2011 году с помощью организации DisabledGo по программе «учеба-работа» будет трудоустроено 150 человек.

Начав осуществлять проект Marks & Start в Соединенном Королевстве, компания Marks & Spencer представила его нескольким из своих глобальных поставщиков. Расширяя источники рабочей силы поставщиков за счет включения в них представителей социально незащищенных групп, эта программа способствует постепенному восприятию ценностей компании зарубежными сообществами, поставляющими Marks & Spencer свою продукцию. В программах продвижения занятости инвалидов участвуют поставщики из Бангладеш, Индии, Турции и Шри-Ланки. В Бангладеш, например, с момента старта программы в 2006 году были обучены и трудоустроены на 25 фабриках примерно 210 работников с инвалидностью. В 2010 и 2011 годах Бангладешское отделение компании планирует отобрать и принять на работу 108 человек. Данная программа реализуется совместно с Центром реабилитации парализованных лиц – организацией, предоставляющей реабилитационные услуги инвалидам в Бангладеш.

## **Продукты и услуги**

Компания Marks & Spencer стремится открывать магазины и предоставлять услуги, доступные и открытые для всех клиентов. Специальные проекты, по которым создаются магазины, наряду с особым порядком управления последними, помогают создавать безопасную, инклюзивную и доступную среду.

Цель принятой в компании **политики инклюзивного проектирования (Inclusive Design Policy)** – обеспечить, чтобы новые и реконструированные магазины соответствовали согласованным стандартам доступности. В настоящее время политика проектирования охватывает аспекты доступности, касающиеся автомобильных парковок, подъездных путей, входных дверей, примерочных, ресторанов, кафе, уборных и т.д. Политика проектирования постоянно пересматривается и совершенствуется, а все новые спецификации и проекты подвергаются оценке, чтобы обеспечить соблюдение самых высоких стандартов и норм.

Для обобщения и распространения полезного опыта существует специальный Форум по обсуждению закона «О мерах по пресечению дискриминации инвалидов» (Disability Discrimination Act Forum). На этом форуме регулярно обсуждаются и решаются различные проблемы с доступом инвалидов в магазины, поднимаемые покупателями, проектировщиками и т.д. В работе форума принимают участие сотрудники компании Marks & Spencer, отвечающие за правовое обеспечение, пожарную охрану, охрану труда, корпоративное управление и архитектурное проектирование. К сторонним участникам относятся консультант по проблемам доступности для инвалидов и представитель компании управленческих услуг.

Кроме того, участники форума вместе с группами инвалидов наносят визиты в магазины компании, во время которых выявляются существующие для инвалидов препятствия и обсуждаются возможные способы их устранения. Спектр таких препятствий может быть весьма широк – от размера ручки у кофейной чашки до расстояния между магазином и ближайшим туалетом. Веб-сайт компании также создавался с учетом требований доступности для всех потенциальных пользователей.

### **Корпоративная социальная ответственность**

Практическая деятельность компании и ее планы на будущее, касающиеся экологических, социальных и этических аспектов, отражаются в годовом отчете по корпоративной социальной ответственности, озаглавленном **«Как мы ведем бизнес» (How We Do Business)**, и в целевом отчете об устойчивом развитии под названием **«План А: поступаем правильно» (Plan A: Doing the Right Thing)**. В этих отчетах говорится о ходе реализации так называемого «Плана А», разработанного в 2007 году и определившего 100 обязательств, которые должна выполнить компания Marks & Spencer, чтобы стать ведущим ритейлером с точки зрения устойчивости своих операций. В 2010 году «План А» был дополнен и теперь включает в себя 180 обязательств, которые необходимо выполнить к 2015 году. В качестве одного из примеров таких обязательств можно привести следующее: «... продолжать оказывать помощь социально незащищенным группам, таким, как инвалиды и бездомные, в поиске работы посредством их трудоустройства в наших магазинах, офисах и на фабриках поставщиков».

Общая сумма благотворительных пожертвований на общественные цели, сделанных компанией Marks & Spencer в 2009 году, составила 13,2 млн. фунтов стерлингов (20,6 млн. долл. США). Эти пожертвования состояли в основном из денежных средств в размере 5,3 млн. фунтов стерлингов (8,3 млн. долл. США), часть которых пошла на реализацию программы Marks & Start, из рабочего времени работников, оплаченного на сумму 1,6 млн. фунтов стерлингов (2,5 млн. долл. США), а также из пожертвований в натуральной форме на сумму 6,3 млн. фунтов стерлингов (9,8 млн. долл. США), сделанных в пользу различных благотворительных организаций, включая Фонд поддержки детей-инвалидов и приют «Новая жизнь» (Newlife Foundation for Disabled Children and Shelter) в Соединенном Королевстве.

### **Прочая информация**

За успешную реализацию своей программы Marks & Start компания Marks & Spencer, первая из британских компаний, получила в 2004 году награду «За вклад в социальную сферу» (Community Mark) от независимой благотворительной организации «Бизнес в обществе» (Business in the Community – BIC), которая стремится развивать потенциал нынешней и будущей рабочей силы. В 2006 году компания получила эту награду повторно. Кроме того, в 2006 году она была объявлена вышеупомянутой организацией «Бизнес в обществе» «Компанией года», а в 2010 году оказалась в числе

финалистов в проводившемся той же организацией конкурсе на звание «Образец безупречия» (Example of Excellence).

### Ссылки

- Веб-сайт компании Marks and Spencer: <http://www.marksandspencer.com>.
- *Marks and Spencer Employee Handbook*, [http://corporate.marksandspencer.com/documents/specific/howwedobusiness/our\\_people/employeehandbook](http://corporate.marksandspencer.com/documents/specific/howwedobusiness/our_people/employeehandbook).
- Marks and Spencer, *How we do business report 2009: Doing the right thing*, <http://corporate.marksandspencer.com/file.axd?pointerid=f3ccae91d1d348ff8f523ab8afe9d8a8&versionid=fbb46819901a428ca70ecf5a44aa8ddc>.
- Marks & Spencer, *Plan A: Doing the right thing, our Plan A commitments 2010-2015*, <http://plana.marksandspencer.com/media/pdf/planA-2010.pdf>.

## Microsoft

Microsoft – корпорация компьютерных технологий со штаб-квартирой в г. Редмонд (США, шт. Вашингтон). Широкую известность она получила благодаря своей операционной системе Microsoft Windows и пакету программных приложений Microsoft Office. Кроме того, корпорация осуществляет деятельность на рынке приставок для видеоигр, приложений для управления связями с заказчиками, серверных приложений, приложений для хранения данных и цифровых музыкальных плееров. Компания завоевала прочное положение в области Интернет-рекламы, разработки программного обеспечения для мобильных устройств и предприятий и играет заметную роль в функционировании Всемирной паутины благодаря своему веб-порталу MSN и поисковой системе Bing. В корпорации Microsoft трудятся 90 тыс. человек в 135 странах. Она представляет собой крупнейшую программотехническую компанию, занимающуюся разработкой, производством, лицензированием и технической поддержкой широкого спектра программных продуктов. В 2009 финансовом году доход корпорации составил 58,4 млрд. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

Компания Microsoft обязуется всегда обеспечивать равные возможности трудоустройства для всех квалифицированных работников и претендентов на рабочие места. У нее имеется своя **политика равных возможностей трудоустройства (Equal Employment Opportunity Policy)**, которая запрещает неправомерную дискриминацию по признаку «расы, цвета кожи, пола, сексуальной ориентации, гендерной самоидентификации или самовыражения, вероисповедания, национального происхождения, семейного положения, возраста, инвалидности или ветеранского статуса в любой кадровой практике, включая подбор персонала, его наем, профессиональную подготовку, продвижение по службе и наложение наказаний». Принципы равенства возможностей и недопущения дискриминации действуют в отношении всех работников корпорации во всех странах.

Корпорация стремится подкреплять это обязательство разнообразными программами по адаптации инвалидов на рабочем месте. Прежде всего, она обучает специалистов по подбору персонала правилам общения с инвалидами и учит их обращать внимание не на инвалидность претендента, а на его квалификацию. При подаче заявления о приеме на работу в компанию Microsoft заявитель может указать, что он является инвалидом, и тем самым предупредить руководителя программы интеграции инвалидов о возможной необходимости адаптации. Руководитель этой программы помогает кандидатам и служащим обеспечить адаптацию рабочих мест с максимальным учетом индивидуальных потребностей. При приеме инвалида на работу производится оценка его потребностей с участием самого работника-инвалида, персонала отдела кадров и руководителя программы с тем, чтобы определить, что именно необходимо адаптировать.

Для адаптации рабочего места для работника с инвалидностью может потребоваться следующее: перевод на американский язык жестов, ввод

субтитров, средства озвучивания содержимого экрана, Брайлевские дисплеи с регенерацией изображения, обучение ориентированию и перемещению в новом здании или на новой территории, слуховые аппараты, эргономичная офисная мебель, внутренние и наружные двери с механическим приводом и многое другое.

В штаб-квартире Microsoft в Редмонде имеется **демонстрационный зал инклюзивных новинок (Microsoft Inclusive Innovation Showroom)**, где работники компании имеют возможность первыми опробовать ассистивные технологии и аппаратные средства с эргономичным дизайном. Такая практика позволяет компании находить подходящие методы, приемы и продукты, помогающие сохранять или повышать производительность и удовлетворять потребности работников-инвалидов.

В Соединенных Штатах расходы на адаптацию рабочих мест в компании Microsoft оплачиваются из централизованного бюджета. Благодаря такому подходу эти расходы не относятся на счет конкретного подразделения и обеспечивается определенная согласованность мер по адаптации. Работников компании обучают правилам корректного поведения с инвалидами. Такое обучение приносит пользу членам коллективов, в которых трудятся инвалиды. Благодаря ему они начинают понимать, как следует вести себя с коллегами по работе, имеющими инвалидность, и узнают способы облегчения общения и взаимопонимания между всеми членами коллектива. Например, если в головном офисе имеется глухой работник, он проводит занятия по правилам общения с глухими со служащими того подразделения, куда поступает на работу новый сотрудник или стажер, являющийся глухим либо слабослышащим. Для обучения служащих тех подразделений, где имеются работники или стажеры с нарушением зрения, приглашаются представители сиеглского некоммерческого социального предприятия Lighthouse for the Blind («Маяк для слепых»).

Для представительства интересов работников с такими видами инвалидности, как глухота, слепота, нарушение зрения, дефицит внимания с гиперактивностью, нарушение способности к передвижению и дислексия в корпорации Microsoft действует **ресурсная группа работников под названием CrossDisability (CrossDisability Employee Resource Group - XD ERG)**. Эта ресурсная группа сотрудничает с национальными ассоциациями, некоммерческими организациями и специальными группами по интересам, чтобы проводить информационно-разъяснительную работу по вопросам инвалидности, добиваться общих целей и помогать нуждающимся организациям. Основная цель группы CrossDisability – посредством социальной интеграции работников, представительства их интересов и обеспечения доступа к удобствам создать такие условия, при которых они могли бы полностью раскрыть свой потенциал. Действуя подобным образом, компания Microsoft надеется стать работодателем, пользующимся предпочтением среди людей с инвалидностью во всем мире.

Кроме этого, в корпорации Microsoft имеются отдельные объединения слепых и слабовидящих работников, глухих и слабослышащих работников, а также работников с синдромом гиперактивности с дефицитом внимания, с дислексией



и с нарушением способности к передвижению. Компания также поддерживает социальные группы родителей, имеющих детей с различными видами инвалидности.

## Продукты и услуги

Билл Гейтс, председатель правления и основатель Microsoft, сформулировал идеологию компании – создавать новейшие технологии, которые доступны для всех и могут адаптироваться под конкретные нужды каждого человека. Он также отметил, что «доступные технологии устраняют барьеры на пути инвалидов и позволяют людям в полной мере использовать свои способности».

Компания Microsoft придерживается принципиального подхода к данному вопросу, учитывая аспект доступности при товарном планировании, проведении научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, при разработке и тестировании продукции. Ее цель – путем применения специальных приспособлений и функций сделать компьютер таким, чтобы его было легче видеть, слышать и использовать. Ее операционная система Windows совместима с широким спектром ассистивных технологий, таких, как устройства озвучивания содержимого экрана, «экранные лупы» и специализированные аппаратные средства, необходимые для пользователей компьютеров с самыми разнообразными нарушениями. Операционная система Windows и другие продукты компании также имеют опции управления доступностью, которые позволяют пользователю настроить компьютерный дисплей, мышь, клавиатуру, звуковые и речевые функции с учетом своих индивидуальных потребностей.

Кроме того, компания публикует информацию об ассистивных технологиях, тем самым помогая инструкторам и экспертам в данной области и участвуя в работе прессы.

На своем веб-сайте в специальном разделе, посвященном вопросам доступности, а также в специальном информационном бюллетене (**Accessibility Update newsletter**) компания размещает информацию о доступности своих продуктов, простых в использовании обучающих программах и руководствах. В США имеется сеть **ресурсных центров Microsoft по вопросам доступности**, которые за сравнительно небольшую плату консультируют местные предприятия, школы и отдельных лиц, нуждающихся в доступных технологиях.

В школах компания Microsoft поддерживает процесс персонализированного обучения, предоставляя технологии, доступные для всех учащихся независимо от наличия инвалидности. В ее публикации под названием «**Доступность: руководство для преподавателей**» (**Accessibility: A Guide for Educators**) содержится адресованная школам и родителям информация о том, как с помощью технологий обеспечить равный доступ к учебному процессу для всех учащихся. Кроме того, совместно с правительствами и различными организациями во всем мире Microsoft старается распространять использование технологий среди пожилых людей, тем самым давая им

возможность продолжать свою трудовую карьеру и вести независимый и продуктивный «цифровой» образ жизни.

## **Корпоративная социальная ответственность**

Microsoft видит свою миссию в том, чтобы помогать людям и предприятиям во всем мире в полной мере использовать свой потенциал. В ее годовом **отчете о социально-ответственной деятельности (Corporate Citizenship Report)** оценивается работа компании, направленная на выполнение этой миссии и обеспечение прогресса в экономической, социальной и экологической сфере.

В сотрудничестве с представителями государственного и частного секторов компания Microsoft поддерживает множество проектов, направленных на удовлетворение потребностей различных сообществ во всем мире посредством предоставления денежных субсидий, безвозмездной передачи программного обеспечения, оплаты курсов обучения, разработки технических решений и использования труда волонтеров из числа своих работников. Например, в сотрудничестве с неправительственными организациями она организует учебные курсы по информатике для инвалидов.

Кроме этого, совместно с правительствами разных стран компания Microsoft разрабатывает меры и программы, которые способствуют повсеместной «цифровой интеграции» инвалидов и престарелых в целях облегчения их повседневной деятельности и повышения доступности государственных услуг для граждан.

В частности, в Соединенных Штатах компания Microsoft поддерживает отношения с рядом организаций инвалидов благодаря членству своих работников и волонтерскому движению, ярмаркам вакансий и участию в конференциях, выделению субсидий на программное обеспечение и оказанию спонсорской помощи. К таким организациям относятся Американская ассоциация инвалидов (American Association of People with Disabilities), Американский фонд слепых (American Foundation for the Blind), «Карьерные перспективы для студентов с инвалидностью» (Career Opportunities for Students with Disabilities), Совет администраторов профессиональной реабилитации штатов (Council of State Administrators of Vocational Rehabilitation) и другие.

Гранты Microsoft получает множество различных организаций во всем мире. Например, компания оказывает поддержку ирландской организации Enable Ireland, снабжающей инвалидов необходимой техникой, латвийской Ассоциации инвалидов и их друзей (APEIRON), которая создает для социально незащищенных лиц и инвалидов

возможности в сфере образования, трудоустройства и в социальной сфере путем предоставления бесплатного доступа к компьютерной технике и обучения информатике, а также мальтийской Организации расширения возможностей населения (Community Empowerment Organization), которая обеспечивает доступ к технологиям и профессиональной подготовке для инвалидов, женщин и пожилых лиц.

## **Прочая информация**

В 2002 году ирландское отделение Microsoft получило награду «Способная компания» (Ability Company) от компании O2 – ведущего поставщика широкополосных и телекоммуникационных услуг в Соединенном Королевстве и Ирландии, принадлежащего группе Telefónica. Компания O2 учредила эту награду за достижения в области социальной интеграции инвалидов. Для ее получения организации должны продемонстрировать выдающиеся успехи в том, что касается решения проблем инвалидов, набора персонала и его закрепления на рабочих местах и проявления заботы о своих работниках и клиентах с инвалидностью.

В Соединенных Штатах компания Microsoft заняла 15 место в списке 50 лучших работодателей года, ежегодно публикуемом журналом *CAREERS & the disABLED* (2009-2010). В 2007 году свои технические новшества, помогающие облегчать жизнь больных рассеянным склерозом, она получила награду «Корпоративная звезда» (Corporate Star) от Национального общества рассеянного склероза. В 2009 году в Австралии компания Microsoft получила премию «За лучшую стратегию диверсификации работников» от организации Australian HR Industry, которая отмечает заслуги различных компаний в области кадровой политики.

## Ссылки

- Веб-сайт компании Microsoft: <http://www.microsoft.com>.
- *Microsoft Corporate Citizenship Report 2010*,  
<http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/en-us/our-commitments/reporting>.
- Отдел трудоустройства инвалидов министерства труда США,  
<http://www.dol.gov/odep/newfreedom/coc.htm>.

## MphasiS

MphasiS – глобальная компания, специализирующаяся на информационных технологиях и аутсорсинге бизнес-процессов, со штаб-квартирой в г. Бангалор (Индия). Являясь дочерним предприятием Hewlett Packard, компания MphasiS занимается предоставлением консалтинговых услуг для улучшения производственных показателей своих клиентов в финансовой сфере, в сфере здравоохранения, розничной торговли, обрабатывающей промышленности и др., сочетая при этом технические рекомендации с опытом, приобретенным в различных областях. Компания MphasiS осуществляет свою деятельность в Австралии, Европе, Индии, Китае, Северной Америке, Сингапуре и Японии. В 2009 году в ней работало 36 тыс. специалистов, а ее годовой доход, по представленным данным, составлял 903,5 млн. долл. США.

### **Найм работников и их закрепление на рабочем месте**

Компания MphasiS предоставляет равные возможности трудоустройства всем соискателям рабочих мест, соблюдая требования законодательства, запрещающего дискриминацию. В документе, определяющем ее политику борьбы с дискриминацией, говорится, что «в сфере труда не допускается дискриминация в отношении любых лиц по признаку расы или этнического происхождения, цвета кожи, семейного положения, родительского статуса, родословной, источника доходов, вероисповедания, пола, возраста, сексуальной ориентации, инвалидности или физического недостатка, состояния здоровья и ветеранского статуса, предусмотренного законом».

Для привлечения и полноценной интеграции инвалидов в состав своей рабочей силы компания MphasiS официально заявляет о своей приверженности принципам многообразия и открытости для всех как в практике внешнего найма работников, так и в практике их внутреннего продвижения по службе: «Мы приветствуем подачу заявлений о приеме на работу от инвалидов и представителей экономически неблагополучных слоев».

В процессе найма с самого начала обеспечивается разумная адаптация. Во время собеседования соискателей рабочих мест просят указать, имеются ли у них какие-либо специфические потребности, и компания предоставляет необходимые средства адаптации. Всем работникам и инвалидностью после их приема на работу по запросу обеспечивается разумная адаптация рабочих мест. Так, компания предоставляет «экранный лупы» и системы озвучивания содержимого экрана работникам с нарушенным зрением, организует транспорт, например, для доставки инвалидов от дома до работы и обратно, обеспечивает перевод с помощью языка жестов и гибкий график работы.

Решение об активном использовании труда инвалидов было сознательно принято высшим руководством компании, убежденным в том, что талант и компетентность присутствуют среди представителей всех групп населения. Деятельность компании по интеграции инвалидов изначально осуществлялась по принципу «двухколейной дороги», предполагая одновременно приобщение и целенаправленную адресацию мер. Примером целенаправленной адресации

мер может служить сотрудничество MphasiS с Центром многообразия и равных возможностей – индийской неправительственной организацией, продвигающей принцип равных возможностей в отношении инвалидов и лиц без инвалидности. Они совместно осуществляют **проект «Общение» (Project Communicate)** – программу профессиональной подготовки до приема на работу, предназначенную для инвалидов из сельских районов, имеющих среднее школьное образование. В течение трех месяцев обучаемые проходят ряд курсов по английскому языку и компьютерной грамотности для подготовки к будущей работе в офисе. К настоящему времени через эту программу прошли 90 инвалидов, впоследствии получивших работу в MphasiS и других компаниях.

Стремление компании MphasiS принимать на работу инвалидов привело к шестикратному увеличению общей численности ее работников с инвалидностью во всех офисах. В частности, за период с 2007 по 2010 год численность работающих в компании инвалидов возросла с 56 до 350 человек, и теперь они составляют 1 процент всего персонала. В будущем компания планирует расширять практику найму лиц с инвалидностью в своих отделениях, например, в таких индийских штатах, как Мадья-Прадеш, Чхаттисгарх и Гуджарат.

## **Продукты и услуги**

Являясь поставщиком ИТ-решений, компания MphasiS сама продуктов для инвалидов не производит. Однако в число услуг, которые она предоставляет своим клиентам, входит разработка веб-сайтов с соблюдением стандартов совместимости Консорциума Всемирной паутины (World Wide Web Consortium). Осуществляя такую разработку и продвигая стандарты Консорциума, компания облегчает доступ в Интернет для всех пользователей, включая инвалидов.

## **Корпоративная социальная ответственность**

Отчетов о корпоративной социальной ответственности компания MphasiS не публикует, однако ее годовой отчет включает в себя раздел, посвященный социально-ответственной деятельности. Всеобъемлющая цель этой деятельности – расширить возможности социально незащищенной молодежи для повышения ее социального и экономического статуса путем принятия мер в трех основных направлениях: развитие образования, обеспечение занятости и развитие предпринимательства.

Преследуя эту цель, компания MphasiS понимает, что инвалиды продолжают оставаться на периферии развития. Поэтому она устанавливает партнерские отношения с различными организациями, чтобы обеспечивать для молодых инвалидов качественное образование и возможности трудоустройства. Например, узнав о тех проблемах, с которыми сталкиваются молодые инвалиды при поступлении в профессиональные институты, компания MphasiS обратилась в Индийский институт управления в г. Бангалор – одну из наиболее уважаемых школ бизнеса в Индии – и совместно с ним создала бюро услуг для инвалидов. Назначение этого бюро – создавать открытую для всех академическую среду для поддержки студентов с инвалидностью. Бюро изучает данные всех поступающих студентов-инвалидов, выясняет, какая

помощь им необходима, и затем связывается с соответствующими инстанциями в Индийском институте управления для оказания этой помощи.

Для расширения возможностей трудоустройства молодых инвалидов компания старается повысить их конкурентоспособность. Например, во многих случаях основополагающим требованием для поступления на работу является знание английского языка. Но многие люди с нарушением слуха не могут устроиться на работу, потому что не владеют английским. Для преодоления этой проблемы компания Mphasis совместно с обществом глухих «Ноида» (Noida Deaf Society) начала обучать молодых людей, не имеющих слуха, английскому, а также некоторым профессиональным навыкам, способным расширить их возможности трудоустройства. В 2010 году компания обеспечила обучение 250 таких молодых людей. 27 из них нашли постоянную работу в Mphasis, а остальные были направлены в неправительственные организации (например, в Enable India), которые помогают им находить работу в других компаниях.

### **Прочая информация**

В 2009 году индийский Национальный центр содействия занятости инвалидов (National Centre for Promotion of Employment for Disabled People - NCPEDP) вручил компании Mphasis премию им. Хелен Келлер, учрежденную совместно с корпорацией Shell. Эта премия вручается ежегодно 12 людям или предприятиям, являющимся образцами для подражания в том, что касается укрепления положения инвалидов в сфере труда. Компания Mphasis получила данную премию за создание равных возможностей трудоустройства для инвалидов благодаря своей политике и практике.

В 2008 году компания Mphasis получила Национальную премию за расширение возможностей инвалидов в категории «лучший работодатель». Национальная премия присуждается индийским министерством социальной справедливости и полномочий работодателям, проявившим исключительную заботу об инвалидах, и вручается вице-президентом Индии.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Mphasis: <http://www.mphasis.com>.
- *Mphasis Limited Annual Report 2009*,  
[http://www.mphasis.com/pdfs/Mphasis\\_Annual\\_Report\\_2009.pdf](http://www.mphasis.com/pdfs/Mphasis_Annual_Report_2009.pdf).

## Nokia

Корпорация Nokia – один из крупнейших в мире производителей мобильных телефонов и поставщик мобильных сетей со штаб-квартирой в г. Эспо, Финляндия (недалеко от Хельсинки). С помощью устройств Nokia во всем мире друг с другом общаются более 1,2 млрд. людей. Под брендом Ovi (специальный бренд фирмы Nokia для Интернет-услуг) потребителям предлагаются различные приложения, игры, музыка, карты, мультимедийные продукты и служба обмена сообщениями. Компания NAVTEQ, входящая в группу Nokia, является лидером в области комплексного цифрового картографирования и навигационных систем, а компания Nokia Siemens Networks поставляет оборудование, услуги и решения для коммуникационных сетей во все страны мира. В 2009 году в корпорации Nokia числилось более 123 тыс. работников в 120 странах, а ее годовой доход, по представленным ею данным, составил 40,9 млрд. евро (58738,3 млн. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

В практике найма корпорации Nokia принцип равных возможностей является основополагающим. Ее **Кодекс поведения** гласит, что «никто из работников или потенциальных работников не может по каким-либо причинам пользоваться менее благосклонным обращением», если он выполняет свои должностные обязанности. Кроме того, **Стандарты заводских условий труда Nokia (Nokia Standards for Factory Labor Conditions)** запрещают дискриминацию по признаку «любого личного качества (например, возраста, пола, гражданства, убеждений, принадлежности к определенной организации, вероисповедания, инвалидности и расы)».

Диверсификация рабочей силы рассматривается в корпорации Nokia как ключевой элемент делового успеха. Для оценки своих усилий в области обеспечения диверсификации Nokia проводит ежегодные опросы среди персонала. В 2008 году 72 процента опрошенных отметили, что корпорация относится к своим работникам как к личностям независимо от возраста, расы, пола и физических возможностей.

Прием на работу инвалидов – сравнительно недавняя инициатива среди тех мер, которые принимает компания для обеспечения диверсификации рабочей силы. Nokia постоянно прилагает усилия для интеграции инвалидов в состав своего персонала в головном офисе, а также на различных заводах. Например, лидером в области найма работников с проблемами со здоровьем и с умеренной степенью инвалидности является крупнейший завод корпорации в г. Комаром (Венгрия), который с этой целью сотрудничает с неправительственными организациями (НПО), помогающими подбирать и трудоустраивать подобных лиц. Компания позволяет использовать гибкий график работы и, если это необходимо, разрешает людям с проблемами со здоровьем или с умеренной степенью инвалидности работать укороченный рабочий день.

### Продукты и услуги

В компании Nokia при упоминании о доступности подразумевается, что необходимо делать свои продукты и услуги удобными и доступными для наибольшего числа людей, в том числе для потребителей с инвалидностью. При разработке мобильных устройств Nokia обращается к представителям организаций инвалидов, регулирующих органов и научного сообщества, чтобы аспект доступности стал неотъемлемой частью серийно выпускаемой продукции. Компания предлагает более 60 функций или приложений, предназначенных для повышения доступности ее продуктов для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения, способности к передвижению и познавательных способностей.

Например, Nokia стала первой компанией, разработавшей приспособление LoopSet, которое выглядит как наушник и позволяет людям со слуховыми аппаратами, оснащенными индукционной катушкой, пользоваться беспроводными устройствами. К самым последним продуктам относятся устанавливаемые на заводе системы преобразования текста в речь, предназначенные для слепых и слабовидящих потребителей; функции, улучшающие интерфейс и эргономичность мобильных телефонов (например, сигнализация с помощью вибрации и мигающего света, звуковая индикация заряда батареи и уровня сигнала, настраиваемые шрифты на высококонтрастных цветных экранах, голосовая активация и голосовой набор номера); а также цифровые телефоны, совместимые с ассистивными устройствами и программным обеспечением (например, мобильные «экранные лупы» и программы озвучивания текста).

Для удовлетворения специфических потребностей инвалидов компания Nokia осуществляет программу поддержки потребителей, в рамках которой она создала специальный веб-сайт для демонстрации различных функций и программ, повышающих доступность мобильных устройств. Потребители могут напрямую обращаться к ресурсу **Nokia Accessibility** (<http://www.nokiaaccessibility.com>) по вопросам доступности беспроводных устройств при их выборе, покупке и использовании. Сайт является полностью доступным и соответствует Рекомендациям по обеспечению доступности Интернет-контента (Web Content Accessibility Guidelines), разработанным Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium).

### **Корпоративная социальная ответственность**

Nokia стремится обеспечить, чтобы ее корпоративная гражданская позиция проявлялась во всей деятельности и чтобы каждое подразделение учитывало социально-ответственный аспект в своей работе. Ежегодный **отчет компании о социально-ответственном развитии** охватывает широкий спектр вопросов, включая такие, как этические аспекты и соблюдение правовых норм, охрана труда, управление материально-техническим снабжением, управление цепочкой поставок, логистика, воздействие продуктов и услуг на окружающую среду, отношения с работниками и работа с местным населением.

К деятельности компании, направленной на местное развитие, относится волонтерская программа под названием **«Руки помощи» (Helping Hands)**. В



рамках этой программы работники компании вносят значимый вклад в местное развитие, потратив один или два дня в год на добровольных работах, выбранных по своему интересу. В 2008 году в рамках программы стартовала кампания по сбору средств для поддержки людей с ограниченными физическими возможностями в Сингапуре.

В сотрудничестве с НПО и правительствами разных стран Nokia оказывает поддержку различным инициативам, касающимся инвалидов, и другим общественным движениям. Так, в Соединенном Королевстве Nokia посредством спонсорства, различных пожертвований, сбора денежных средств и подарков в форме товаров и услуг помогает известной британской благотворительной организации Mencap, работающей с детьми и взрослыми с интеллектуальными нарушениями. В настоящее время компания оказывает спонсорскую поддержку веб-сайту Art Spider (<http://www.artspider.org>), предназначенному для людей с пониженной обучаемостью, работающих в сфере искусства.

### **Прочая информация**

В 1999 году Ассоциация специалистов по организации доступа (Association of Access Engineering Specialists – AAES) – американская профессиональная организация, стремящаяся к улучшению доступа инвалидов к телекоммуникационным и компьютерным продуктам и услугам, вручила корпорации Nokia премию «За новаторство в области технологий доступа» (Access Innovation Award) за разработку устройства LPS-1 Loopset для потребителей с нарушением слуха.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Nokia: <http://www.nokia.com>.
- *Nokia Code of Conduct*,  
[http://www.nokia.com/NOKIA\\_COM\\_1/Corporate\\_Responsibility/Sidebars\\_new\\_concept/Code\\_of\\_conduct/2009/word\\_pdfs/Nokia\\_Code\\_of\\_Conduct\\_English.pdf](http://www.nokia.com/NOKIA_COM_1/Corporate_Responsibility/Sidebars_new_concept/Code_of_conduct/2009/word_pdfs/Nokia_Code_of_Conduct_English.pdf).
- *Nokia Sustainability Report 2009*,  
[http://nds1.nokia.com/NOKIA\\_COM\\_1/Corporate\\_Responsibility/Sustainability\\_report\\_2009/pdf/sustainability\\_report\\_2009.pdf](http://nds1.nokia.com/NOKIA_COM_1/Corporate_Responsibility/Sustainability_report_2009/pdf/sustainability_report_2009.pdf).

## Samsung Electro-Mechanics

Компания Samsung Electro-Mechanics (SEM), штаб-квартира которой находится в южнокорейском городе Сувон (недалеко от Сеула), занимается производством различных высокотехнологичных электронных компонентов. Являясь дочерним предприятием корпорации Samsung Group, она занимает ведущее место среди изготовителей важнейших комплектующих для мобильных телефонов и других портативных устройств, дисплеев, персональных компьютеров и электронных игровых приставок. Компания управляет дочерними производственными предприятиями, научно-исследовательскими центрами, дочерними торговыми предприятиями и конторами в странах Азии, Европы и в Соединенных Штатах. В частности, у нее имеются радиочастотные комплексы в Таиланде, заводы по производству микросхем на Филиппинах и исследовательские центры в Китае. В 2009 году численность работников компании во всем мире составляла 19861 человек, а ее годовой доход – 5,550 млрд. корейских вонов (4,4 млрд. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочем месте

В политике найма персонала компании Samsung Electro-Mechanics нет специального положения о недискриминации. Тем не менее, всякая дискриминация в отношении работников с инвалидностью строго запрещена. В соответствии с корейским законом «О недопущении дискриминации инвалидов» компания обеспечивает равные возможности лицам с инвалидностью во всем, что касается подбора персонала, приема на работу, заработной платы, пособий и льгот, образования, профессиональной подготовки, заключения соглашений, продвижения по службе и увольнения на пенсию. Вдобавок к этому, кандидатам с инвалидностью в зависимости от степени последней отдается определенное предпочтение при собеседовании и приеме на работу, чтобы устранить часть препятствий, с которыми они обычно сталкиваются, и повысить их шансы на трудоустройство.

В 2005 году Samsung Electro-Mechanics подписала соглашение с Корейским агентством по трудоустройству инвалидов, чтобы осуществлять подбор и найм инвалидов более активным образом. В качестве первого шага компания провела анализ своей производственной среды для определения навыков и квалификаций, необходимых для выполнения определенных производственных задач. Затем агентство совместно с компанией разработало специальную программу обучения и подготовки, позволяющую «вооружить» инвалидов конкретными навыками, необходимыми для работы в Samsung Electro-Mechanics. Компания обеспечила всю необходимую адаптацию рабочих мест для своих работников-инвалидов. В результате таких совместных усилий в течение года после заключения соглашения было обучено и трудоустроено на различных заводах компании в Корее 148 лиц с инвалидностью.

Для того, чтобы работа, выполняемая инвалидами, в максимальной степени соответствовала их возможностям и интересам, в компании Samsung Electro-Mechanics была разработана специальная программа под названием «Устроить и обучить» (**Place and Train**). Эта программа позволяет инвалидам

перед получением постоянного рабочего места в компании попробовать свои силы на разных видах работы, чтобы повысить собственную производительность и квалификацию. Кроме того, для поддержки работников-инвалидов компания осуществляет их консультирование как по профессиональным, так и по личным вопросам. Имеющиеся в компании консультанты, имеющие официальное право работать с инвалидами, помогают им решать различные проблемы, возникающие на рабочем месте, и другие личные проблемы.

Успешной интеграции работников-инвалидов способствует также назначение руководителей, владеющих языком жестов, в те коллективы, где имеются работники с нарушением слуха. Такое назначение облегчает общение последних с остальными членами коллектива.

### **Продукты и услуги**

Поскольку Samsung Electro-Mechanics является изготовителем компонентов электронного оборудования, ее конечная продукция используется компаниями, производящими электронную аппаратуру, к числу которых относится и родственная Samsung Electronics. Samsung Electronics выпускает множество различных бытовых устройств, включая DVD-проигрыватели, телевизоры, цифровые фотоаппараты, компьютеры, жидкокристаллические панели и мобильные телефоны, во многих из которых воплощены принципы универсального дизайна с помощью комплектующих от Samsung Electro-Mechanics. Кроме того, компания Samsung Electronics дополнительно разработала несколько продуктов, специально предназначенных для инвалидов. Например, Soundopia, персональный компьютер фирмы Samsung для людей с нарушением зрения, имеет встроенное устройство озвучивания содержимого экрана и сенсорный экран, позволяющий пользователям делать пометки стилусом. Кроме этого, компания выпускает клавиатуры со шрифтом Брайля и сканирующие устройства, которые преобразуют текст в речь для слепых и слабовидящих.

### **Корпоративная социальная ответственность**

В отчете о социально-ответственной деятельности компании Samsung Electro-Mechanics представлены принимаемые ею меры, разделенные на пять основных разделов: потребители и деловые партнеры, работники, акционеры, общество и окружающая среда. На протяжении уже многих лет компания поддерживает социально незащищенные группы населения, оказывая им медицинскую, транспортную и финансовую помощь. Частыми получателями таких услуг становятся инвалиды.

Например, в 2005 году компания инициировала программу по хирургическому протезированию суставов у инвалидов и пожилых людей в г. Сувон (Южная Корея). Спустя год эта медицинская программа была распространена на провинцию Кёнги – самую густонаселенную провинцию Кореи. К 2009 году данной программой воспользовались 174 человека.

В рамках своей программы поддержки малоподвижных групп компания Samsung Electro-Mechanics помогает людям с ограниченными физическими возможностями, передавая в дар различным учреждениям и общественным организациям ассистивные устройства. Например, в период с 2006 по 2008 год она закупила и установила лифты для инвалидов колясок в ряде специальных школ, а также приобрела микроавтобусы для нескольких организаций, обслуживающих инвалидов.

Кроме этого, Samsung Electro-Mechanics поддерживает инвалидов и путем предоставления прямой финансовой помощи обслуживающим их организациям. Например, установив партнерские отношения с домом для инвалидов в г. Бангпаконг (Таиланд, провинция Чаченгсау), компания выделяет денежные средства на закупку физиотерапевтического оборудования и других предметов первой необходимости. Компания также спонсирует организуемые этим домом экскурсии и культурные мероприятия для инвалидов.

### **Прочая информация**

С 2001 года таиландское отделение компании Samsung Electro-Mechanics было отмечено многочисленными наградами и премиями, например, премиями «Самая уважаемая компания» (Most Respected Company Award) и «За вклад в социальную сферу» (Social Contribution Award), врученными министром труда Таиланда за проявленную заботу об инвалидах.

В 2006 году компания Samsung Electro-Mechanics получила награду «Настоящая компания» (True Company Award) от министерства труда Кореи за усилия по расширению возможностей трудоустройства для инвалидов.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Samsung Electro-Mechanics: <http://sem.samsung.co.kr>.
- *Samsung Electro-Mechanics Citizenship Report 2010*, [https://sem.samsung.co.kr/en/social/sustainability\\_report.html](https://sem.samsung.co.kr/en/social/sustainability_report.html).

## Sodexo

Sodexo – одна из крупнейших в мире компаний по управлению услугами и объектами общественного питания, предоставляющая широкий ассортимент услуг компаниям, правительственным организациям, учебным заведениям, домам престарелых, учреждениям по уходу за инвалидами, военным базам и государственным учреждениям. Помимо обширной деятельности по организации общественного питания Sodexo занимается строительным менеджментом, организацией досуга и оказанием таких услуг (с привлечением сторонних организаций), как уборка помещений и стирка. Эта многонациональная компания располагает штаб-квартирой в расположенном недалеко от Парижа городе Исси-ле-Мулино (Франция), имеет 380 тыс. работников 130 национальностей и осуществляет свою деятельность в 80 странах. В 2009 финансовом году доход компании составил 14,7 млрд. евро (19,8 млрд. долл. США).

### **Найм работников и их закрепление на рабочем месте**

Sodexo проводит недискриминационную политику, чтобы «обеспечивать равенство возможностей во всех аспектах занятости независимо от расы, цвета кожи, религии, пола, наличия беременности, национального происхождения, родословной, гражданства, возраста, семейного положения, инвалидности, ветеранского статуса, сексуальной ориентации или любого иного признака, предусмотренного законом». Компания не приемлет дискриминацию, притеснения и репрессии ни в каких формах. Для обеспечения равных возможностей она определила четыре приоритетных цели, которых следует добиваться на всех уровнях организационной структуры: гендерное представительство, интеграция всех поколений, интеграция инвалидов и представительство разных этнических групп.

Меры, принимаемые компанией в интересах инвалидов, зависят от конкретной страны, однако в любом случае ее цель состоит в повышении качества жизни лиц с инвалидностью путем обеспечения необходимой профессиональной подготовки и адаптации рабочих мест и создания, таким образом, условий для успешной работы. В целях просвещения своих менеджеров по вопросам труда инвалидов Sodexo реализует несколько инициатив, в том числе использует внутрифирменные средства коммуникации и организуется учебные занятия.

Во Франции с одобрения министерства занятости был подписан договор с профсоюзами относительно найма инвалидов. В настоящее время в компании Sodexo на территории Франции трудятся 600 инвалидов, в том числе 50 человек с тяжелой формой инвалидности. Кроме того, более 200 молодых инвалидов проходят обучение на кухнях специализированных учреждений, являющихся клиентами Sodexo. Такое обучение впоследствии позволяет молодежи с инвалидностью устраиваться на работу в Sodexo и в другие компании в сфере общественного питания. Штаб-квартира Sodexo в Исси-ле-Мулино в полной мере оборудована для доступа инвалидов.

В Таиланде специалисты по набору персонала компании осуществляют поиск претендентов с инвалидностью для заполнения вакантных должностей в сотрудничестве с отделом поддержки работников министерства труда, а также с Фондом инвалидов. В Италии Sodexo сотрудничает с различными учреждениями и некоммерческими организациями, помогающими подбирать и трудоустраивать инвалидов, уже более десятилетия.

В Соединенных Штатах для проведения среди своих работников информационно-разъяснительной работы по вопросам труда инвалидов компания Sodexo создала **специальную рабочую группу (Disabilities Task Force)**. В ней имеется четыре комитета, которые отвечают, соответственно, за информационно-разъяснительную работу, набор персонала, карьерную поддержку и адаптацию (т.е. обеспечение доступа к месту работы, предоставление транспорта и соответствующее приспособление служебных помещений).

В разных странах компания Sodexo проводит для своих менеджеров однодневные семинары под названием **«Дух интеграции» (Spirit of Inclusion)** с тем, чтобы способствовать созданию ими более инклюзивной производственной среды. Такие семинары были проведены уже в 15 странах и в них приняли участие 25 тыс. менеджеров.

## **Продукты и услуги**

Компания Sodexo стремится обеспечивать, чтобы объекты, которыми она управляет, были доступны для инвалидов. Она учит своих работников оказывать помощь лицам, которые испытывают затруднения с приемом пищи или которым требуется содействие в работе. Компания также осуществляет тесное сотрудничество со своими клиентами, которые заведуют школами и домами для инвалидов, и заботится об удовлетворении их потребностей.

Веб-сайты компании создаются в соответствии со стандартами, устанавливаемыми Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium) и, в частности, в соответствии с директивами по доступности веб-контента, разрабатываемыми Программой по организации доступа к Сети для инвалидов (Web Accessibility Initiative). В результате ее веб-сайты являются доступными для всех пользователей Интернета, в том числе для пожилых людей и инвалидов с функциональными расстройствами.

## **Корпоративная социальная ответственность**

В своем ежегодном **отчете об итогах социально-ответственной деятельности (Corporate Citizenship Progress Review)** компания Sodexo излагает принципы, которыми она руководствуется в отношениях с работниками и обществом в целом. В отчете компания обязуется: повышать качество жизни своих работников и миллионов людей, которых она ежедневно обслуживает; вносить вклад в экономическое, социальное и экологическое развитие городов, регионов и стран, где она осуществляет свою деятельность; минимизировать свое воздействие на окружающую среду.

В последние 12 лет компания Sodexo сотрудничает с разнообразными учреждениями и некоммерческими организациями, помогающими интегрировать инвалидов в общество. В программе, реализуемой в ресторане Garnisonen в г. Стокгольм (Швеция), все 35 работников – это люди с инвалидностью. Под руководством четырех менеджеров они осваивают разнообразные профессиональные навыки, необходимые для постоянной работы в гостинично-ресторанной отрасли. Воодушевленная успехом этой программы, компания Sodexo стала принимать инвалидов на работу и на другие должности, такие, как оператор телефонной станции, портье, швейцар.

В Париже компания содержит так называемое «кафе жестов» (Café Signes) совместно с организацией Entraide Universitaire, занимающейся образованием, профессиональной подготовкой и медицинским обслуживанием инвалидов. В основе деятельности «кафе жестов» лежит идея взаимной интеграции, которая подразумевает, что люди с нарушенным слухом и люди без инвалидности должны работать и учиться вместе, а также просвещать остальных. Задуманное для того, чтобы помогать глухим приобретать большую самостоятельность, «кафе жестов» при своем открытии в 2003 году получило от Еврокомиссии награду в рамках «Европейского года инвалидов». В настоящее время в этом кафе работают десять лиц с нарушением слуха.

Компания Sodexo также сотрудничает с рядом организаций в США, выступающих за идею трудоустройства инвалидов, в том числе с такой, как «Американские инвалиды за программы ухода сегодня» (American Disabled for Attendant Programs Today - ADAPT).

### **Прочая информация**

*DiversityInc*, ведущий американский журнал, специализирующийся на вопросах многообразия людских ресурсов, включил компанию Sodexo в список «10 лучших компаний для инвалидов» в 2005, 2006, 2008 и 2009 году.

В 2009 году журнал *Work Life Matter* вручил компании награду Disability Matters Award за новаторство и целеустремленность в предоставлении услуг лицам с инвалидностью и членам их семей.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Sodexo: <http://www.sodexo.com>.
- Sodexo 2010 Corporate Citizenship Progress Review, [http://www.sodexo.com/group\\_en/Images/2010-Corporate-Citizenship-Progress-Review\\_tcm13-368701.pdf](http://www.sodexo.com/group_en/Images/2010-Corporate-Citizenship-Progress-Review_tcm13-368701.pdf).

## Sony

Корпорация Sony и ее дочерние компании разрабатывают, производят и продают аудио- и видеооборудование, жидкокристаллические телевизоры, персональные компьютеры, мониторы, полупроводники, мобильные телефоны, CD-диски, DVD-диски и диски Blu-ray. Корпорация, штаб-квартира которой находится в г. Токио (Япония), также разрабатывает и выпускает видеоигры и занимается производством, приобретением и распространением кинофильмов, телепередач и прочих продуктов для домашних развлечений. Кроме этого, Sony выпускает музыкальные аудио- и видеозаписи по контрактам с различными исполнителями в разных странах. Во всем мире в корпорации работает примерно 168 тыс. человек, а ее доход в 2009 году составил 77 млрд. долл. США.

### **Найм работников и их закрепление на рабочих местах**

Корпорация Sony считает, что ключом к развитию духа новаторства среди людей является воспитание и подготовка работников самого разного рода. Благодаря своей приверженности идее многообразия она принимает на работу лиц с самыми разными индивидуальными особенностями, в том числе и инвалидов.

**Кодекс поведения**, утвержденный корпорацией Sony в мае 2003 года, способствует утверждению принципа равенства возможностей в сфере труда и устанавливает политику «подбора, найма, профессиональной подготовки, продвижения по службе и иных действий в отношении работников и претендентов на рабочие места без учета не относящихся к работе характеристик, включая расу, религию, цвет кожи, гражданство, возраст, пол и физические ограничения».

Японское законодательство требует, чтобы в компаниях определенной величины не менее 1,8 процента работников составляли лица с инвалидностью. В 2009 финансовом году в компании Sony числилось 342 работника-инвалида, что составило 2,29 процента от общей численности ее рабочей силы в Японии. Таким образом, установленная законом квота в 1,8 процента оказалась превышена.

Корпорация Sony Taiyo, специальное дочернее предприятие, которое производит в Японии микрофоны, создала производственную среду, где может работать каждый, с инвалидностью или без. Sony Taiyo, образованная в 1978 году, обеспечивает специализированные рабочие места, приспособленные для удовлетворения потребностей работников-инвалидов, переводчиков языка жестов на совещаниях и встречах, гибкий график работы и др. Относительно предоставляемого работникам жилья можно отметить, что корпоративные общежития Sony оборудованы необходимыми приспособлениями для доступа инвалидов. В корпорации Sony имеется еще два специальных дочерних предприятия, предоставляющих возможности трудоустройства для лиц с инвалидностью, – Sony Hikari и Sony Kibo.



Министерство здравоохранения, труда и социального обеспечения Японии проводит специальную информационно-разъяснительную работу с персоналом тех компаний Sony, которые принимают на работу большое количество инвалидов. Министерство организует для работников и менеджеров корпорации ознакомительные посещения других компаний, добившихся успеха в трудоустройстве и трудовой интеграции инвалидов.

С помощью своего персонала и административных ресурсов корпорация Sony также наладила систему поддержки инвалидов. Эта поддержка включает в себя консультирование компаний, которые занимаются переоборудованием объектов, делая их доступными для инвалидов, или оказывают им прямые услуги, например, организуют курсы по изучению языка жестов и адаптируют конкретные рабочие места. В штаб-квартире корпорации Sony в Токио имеется отдел, занимающийся вопросами занятости лиц с инвалидностью. Этот отдел контролирует деятельность всей корпорации в целом и способствует обеспечению многообразия и интеграции в компаниях Sony посредством найма инвалидов и их закрепления на рабочем месте. Он налаживает необходимые связи и проводит в компаниях Sony регулярные встречи для обмена полезным опытом в области найма, профессиональной подготовки и информационно-разъяснительной работы.

### **Продукты и услуги**

Дизайн продуктов, выпускаемых корпорацией Sony, отличается характерными свойствами, делающими их доступными для инвалидов. Например, одна из моделей ее ЖК-телевизоров, поступающих на европейский рынок, оснащена функцией тифлоперевода (комментирование визуальных элементов фильма – *прим. пер.*), позволяющей незрячим людям понимать, что происходит на экране, и функцией цифрового телетекста для людей с нарушением слуха. Электронная книга Sony Reader, в настоящее время имеющаяся в продаже в Канаде, Европе и США, позволяет слабовидящим читателям настраивать размер шрифта на экране соответственно своим потребностям.

Кроме того, Sony выпускает CD-версии каталогов и аудиоруководств для людей с нарушением зрения и других потребителей, которые обычными каталогами и руководствами пользоваться не могут. Руководства по эксплуатации некоторых продуктов доступны как в текстовых, так и в аудиоверсиях на информационном веб-сайте Sony.

Продукция компании Sony Electronics может использоваться другими компаниями, оказывающими поддержку инвалидам. Например, компания Deaf-Talk LLC предлагает услугу под названием Deaf-Talk Interpreting, которая позволяет общаться глухим и слышащим людям с помощью системы видеоконференцсвязи Sony. Компания Deaf-Talk помогает своим клиентам, например, персоналу реанимационного отделения какого-нибудь американского госпиталя, успешно общаться с глухими или слабослышащими лицами, обеспечивая доступ «по запросу» к переводчикам американского языка жестов по системе видеоконференцсвязи. Благодаря такой системе персонал реанимационного отделения будет всегда иметь круглосуточный

доступ к сурдопереводчику компании Deaf-Talk, который поможет медицинским работникам понять, какие симптомы испытывает их пациент.

## **Корпоративная социальная ответственность**

В отчете о **корпоративной социальной ответственности корпорации Sony (Sony CSR Report)** ее социально-ответственная деятельность подразделяется на шесть основных направлений: управление, социально-ответственная продукция, отношения с работниками, вклад в социальное развитие, охрана окружающей среды и инновации.

Корпорация Sony поощряет участие своих работников в волонтерских программах и в деятельности на благо общества. Например, в Японии она устраивает между работниками соревнование по весомости вклада в организацию Eye Mate, Inc, поставляющую собак-поводырей людям с нарушением зрения. В Соединенных Штатах компания Sony Corporation of America (SCA) оказывает поддержку некоммерческой организации Lighthouse International, помогающей людям, которым грозит потеря зрения и слепота. Sony Corporation of America также поддерживает организацию Recording for the Blind and Dyslexic, которая в сотрудничестве с ведущими издательствами и разработчиками новых технологий создает материалы, доступные инвалидам по зрению и неспособных к чтению. Компания Sony Electronics с 1996 года принимает участие в организации благотворительных велогонок, доходы с которых поступают различным отделениям Национального общества рассеянного склероза.

## **Прочая информация**

За период с 2004 года многие японские компании, входящие в группу Sony, включая корпорацию Sony Taiyo, получили награду «За создание благоприятных условий для трудоустройства инвалидов» (Superior Facility for Disabled Persons Employment Award) от министерства здравоохранения, труда и социального обеспечения Японии.

## **Ссылки**

- Веб-сайт корпорации Sony: <http://www.sony.net>.
- *Sony Corporation CSR Report 2009*,  
[http://www.sony.net/SonyInfo/csr/issues/report/2009/pdf/CSR2009E\\_all.pdf](http://www.sony.net/SonyInfo/csr/issues/report/2009/pdf/CSR2009E_all.pdf).

## Telefónica

Telefónica – телекоммуникационная компания со штаб-квартирой в г. Мадрид (Испания). Являясь одной из крупнейших в мире компаний фиксированной, широкополосной и мобильной связи, Telefónica, традиционным рынком которой является Пиренейский полуостров, ныне осуществляет деятельность более чем в 25 странах, включая Аргентину, Бразилию, Перу и Чили. После приобретения в 2006 году британского оператора мобильной связи O2 она стала присутствовать в Германии, Ирландии, Словакии, Соединенном Королевстве и Чехии и продолжила свою экспансию в Латинской Америке. Telefónica действует под четырьмя брендами: Telefónica, Movistar, O2 и Terra. В 2009 компания во всем мире имела штат работников численностью 250 тыс. человек, получила доход в размере 56,5 млрд. евро (78,6 млрд. долл. США), обслужила более 264 млн. клиентов и сотрудничала с 28 тыс. поставщиками.

### Найм работников и их закрепление на рабочих местах

Этические нормы и основные ценности группы Telefónica определяются в ее «**Принципах ведения бизнеса» (Business Principles)**. Эти принципы включают положение о равенстве возможностей, которое гласит, что компания будет «обращаться с каждым справедливо, непредвзято и без предубеждения независимо от расы, цвета кожи, гражданства, этнического или национального происхождения, вероисповедания или религиозной принадлежности, пола, гендерного статуса, сексуальной ориентации, семейного положения, возраста, наличия инвалидности и обязанностей по уходу за близкими и родственниками». Стремление компании к недопущению дискриминации в сфере труда проявляется при подборе и найме персонала, при выплате заработной платы, управлении кадровым потенциалом, повышении квалификации работников и их продвижении по службе.

Работа компании Telefónica в области поддержки инвалидов началась в 1974 году, когда она создала свою **Ассоциацию заботы об инвалидах (ATAM)**, которая способствует социальной интеграции и трудоустройству лиц с инвалидностью. Финансирование ассоциации осуществляется главным образом за счет добровольных пожертвований почти 60 тыс. работников из 26 компаний, входящих в группу Telefónica. Работники вносят определенную долю своей фиксированной заработной платы, а компания удваивает эту сумму. Ассоциация стремится обеспечивать интеграцию инвалидов в состав рабочей силы всех компаний группы Telefónica в Испании и оценивает соблюдение компаниями закона 1982 года «О социальной интеграции инвалидов» (Ley de Integración Social del Minusvalido). Этот закон требует, чтобы в компаниях с численностью работников более 50 человек 2 процента рабочих мест были заняты инвалидами.

В Ассоциации заботы об инвалидах имеется **Служба трудовой интеграции (Servicio de Integración Laboral de ATAM - SILA)**, которая в своей деятельности выходит за пределы группы Telefónica, оказывая посреднические услуги компаниям, ищущим работников с инвалидностью, и обеспечивая профессиональную подготовку инвалидов с целью их последующего трудоустройства в других компаниях. Эта служба также предоставляет

компаниям информацию и рекомендации относительно норм эргономики, адаптации рабочих мест и действующих законов об инвалидах. В 2009 году Служба трудовой интеграции оказала услуги по поиску работы 432 кандидатам и вывела на испанский рынок труда 115 инвалидов.

Кроме этого, Ассоциация заботы об инвалидах содействует трудоустройству и созданию новых рабочих мест для инвалидов через свою **сеть компаний**, которая представляет собой четыре отдельных коммерческих предприятия с персоналом, почти целиком состоящим из лиц с инвалидностью. Деятельность компаний охватывает четыре области – сборку электронного оборудования, телемаркетинг, прачечное обслуживание и разработку проектов по охране окружающей среды, и работники-инвалиды получают регулярно выплачиваемую заработную плату и пособия из средств предприятий.

В 2008 году благодаря Комитету по трудовым ресурсам, корпоративной репутации и социальной ответственности группы Telefónica, разработавшему специальное руководство по набору персонала и закупкам, производственная среда на предприятиях фирмы стала еще более дружелюбной для инвалидов. Комитет определил, сколько лиц с инвалидностью должны принимать на работу компании группы. Что касается закупок, то поставщики группы Telefónica должны подписывать специальную декларацию о том, что они соблюдают требования законодательства об инвалидах во всех странах, где осуществляется их деятельность. Кроме того, компании, в которых большинство работников составляют инвалиды и которые Telefónica относит к категории «социальных поставщиков», заносятся в список предпочтительных поставщиков определенных продуктов. В 2009 году выполнила свои цели в области закупочной деятельности на 165 процентов.

Имея большой список партнеров из государственного и частного сектора, активно помогающих ее успешным усилиям по поддержке лиц с инвалидностью, группа Telefónica проявляет готовность сотрудничать с организациями инвалидов и правительственными учреждениями во всех аспектах своей ориентированной на инвалидов деятельности в области найма работников, осуществления закупок, разработки продукции и повышения социальной ответственности бизнеса.

## **Продукты и услуги**

Обеспечивая своих клиентов, а также работников доступными продуктами, услугами и рабочими инструментами, группа Telefónica стремится устранять социальные и цифровые (технологические) препятствия, с которыми сталкиваются инвалиды. Ее готовность ликвидировать коммуникационные барьеры и усиливать социальную интеграцию инвалидов проявляется в **Комплексном плане обеспечения доступности (Integrated Telefónica Accessibility Plan)**, который состоит из отдельных планов действий, направленных на продвижение исследований и разработок в области новых телекоммуникационных технологий, доступных для лиц с инвалидностью.

Telefónica предлагает целый ряд продуктов и услуг для своих клиентов с инвалидностью. Например, она разработала систему озвучивания SMS-

сообщений (SMS Vocal), благодаря которой люди с нарушением зрения могут прослушивать входящие SMS-сообщения. Она также опубликовала руководство под названием «Find the One for You» («Найди то, что тебе нужно»), которое помогает потребителям с инвалидностью находить и приобретать доступные для них стационарные и мобильные телефоны. В руководстве приведены рекомендации относительно моделей телефонов, предназначенных для потребителей с определенными видами инвалидности.

Особый интерес представляет система дистанционного перевода e-Health, разработанная совместно с Национальной конфедерацией глухих (Confederacion Nacional de Sordos) и используемая государственными и частными поставщиками услуг в области ликвидации чрезвычайных ситуаций, здравоохранения и образования. Благодаря этой системе глухие люди с помощью веб-камер могут общаться с остальными людьми через сурдопереводчика, с которым также устанавливается связь с использованием веб-камеры.

Предпринимаемые группой Telefónica усилия по поставке доступных для инвалидов продуктов и услуг по своим масштабам являются международными. Например, в 2009 году ее бразильское отделение установило 9232 общественных телефонов, специально оборудованных кнопками, позволяющими слабослышащим пользователям увеличивать громкость, а также кнопками со шрифтом Брайля для пользователей с нарушением зрения. В Германии компания O2 сотрудничает с организацией Social Affairs («Социальные дела»), которая занимается разработкой продуктов и услуг для инвалидов. Совместно они внедрили приложение Mobile Transcription, которое обеспечивает функцию транскрибирования на мобильных телефонах независимо от их места расположения и улучшает характеристики распознавания голоса для людей с ослабленным слухом.

В Ирландии компания O2 разработала приложение для телефонов iPhone, которое помогает страдающим аутизмом детям общаться с помощью образов и изображений предметов из их повседневной жизни и, таким образом, способствует укреплению их взаимоотношений с родственниками, учителями и друзьями. В приложении также имеются специальные образы, позволяющие детям сообщать, что они болеют или чувствуют себя плохо.

## **Корпоративная социальная ответственность**

В годовом **отчете о корпоративной социальной ответственности (Corporate Responsibility Report)** группы Telefónica представлена ее социально-ответственная деятельность в области отношений с работниками, управления поставщиками, отношений с потребителями, поддержки местных сообществ, обеспечения доступа к информационным и коммуникационным технологиям и защиты окружающей среды. О проводимой группой работе, касающейся инвалидов, рассказывается в разных разделах отчета, и кроме того, лицам с инвалидностью частично адресованы ее меры по поддержке престарелых.

Фонд Telefónica создал специальный портал **Merc@dis**, работу которого координирует Ассоциация заботы об инвалидах (ATAM). Он представляет

собой виртуальное бюро по трудоустройству инвалидов, предоставляющее консультации и информацию по вопросам занятости. Действуя в Испании и Чили, портал Merc@dis оказывает разнообразные услуги инвалидам, ищущим работу, и осуществляет их подбор для заинтересованных работодателей. В 2009 году через этот портал сумели найти работу 574 лиц с инвалидностью.

В Ирландии и Испании группа Telefónica организует вручение специальных наград (**Telefónica Ability Awards**) компаниям, учитывающим интересы инвалидов в своей бизнес-модели и разрабатывающим выполнимые программы для конструктивного решения проблемы взаимоотношений между инвалидами и бизнесом. Этими наградами отмечаются компании в следующих девяти категориях: целеустремленность высшей администрации и руководства персоналом, подбор и найм работников, обеспечение доступности для инвалидов, обслуживание потребителей, развитие и прогресс, закрепление на рабочем месте и сохранение здоровья, лучшая компания в частном секторе, лучшее малое частное предприятие, лучшая организация в государственном секторе. Такие награды первоначально были придуманы в Ирландии организацией Canchi, которая видит свою цель в улучшении отношений между деловым сообществом и инвалидами. Впоследствии эта организация решила экспортировать свою программу награждений в другие страны и обратилась за содействием к группе Telefónica. В 2010 году Telefónica организовала церемонию вручения наград, на получение которых претендовали 100 компаний, оценивавшихся партнером проекта фирмой PriceWaterhouseCoopers.

## Прочая информация

Деятельность группы Telefónica в области поддержки инвалидов была отмечена множеством различных наград. В 2009 году Ассоциации заботы об инвалидах (ATAM) и группе Telefónica была вручена награда Best Social Responsibility Award («Самая социально-ответственная организация») от мэрий испанских городов Торренте и Валенсия за усилия по интеграции инвалидов в состав рабочей силы через свою сеть компаний.

В 2008 году эквадорское отделение Telefónica получило первую ежегодную премию им. Руминьяви (Ruminahui Award) в категории «самая социально-ответственная компания» за разработку и реализацию программы трудовой интеграции и профессиональной подготовки инвалидов под названием «Я такой же, как вы» (“I'm Just Like You”).

## Ссылки

- Веб-сайт группы Telefónica: <http://www.telefonica.com>.
- *Telefónica Annual Corporate Responsibility Report*, [http://www.telefonica.com/en/annual\\_report/pdf/Telefonica\\_RC09.pdf](http://www.telefonica.com/en/annual_report/pdf/Telefonica_RC09.pdf).
- *Telefónica Business Principles*, [http://www.o2.com/media\\_files/Telefonica\\_business\\_principles\\_07.pdf](http://www.o2.com/media_files/Telefonica_business_principles_07.pdf).
- Integrated Telefónica Accessibility Plan, [www.telefonica.es/accessible](http://www.telefonica.es/accessible).

## Telenor

Группа Telenor – международный поставщик телекоммуникационных и медиа-коммуникационных услуг. Имея штаб-квартиру в г. Осло (Норвегия), группа осуществляет свою деятельность в 11 странах в Скандинавии, в Центральной и Восточной Европе и в Азии. Кроме того, ей принадлежит 40 процентов акций компании «Вымпелком» – крупнейшего поставщика телекоммуникационных услуг в России, осуществляющего деятельность в десяти странах. У группы Telenor 184 млн. мобильных абонентов и примерно 40 тыс. работников. В 2009 году ее доход составил 98 млрд. норвежских крон (15,6 млрд. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочих местах

Группа Telenor проводит недискриминационную политику в отношении всех своих работников и соискателей рабочих мест. Эта политика предусматривает, что все аспекты занятости регулируются в зависимости от «личных достоинств, компетентности, пригодности и квалификации, и на них не влияют пол, возраст, раса, цвет кожи, вероисповедание, национальное происхождение и инвалидность».

В 1996 году норвежское отделение Telenor приобрело компанию April Data, которая осуществляла программу профессиональной подготовки инвалидов. Желая опробовать аналогичную программу у себя, норвежское отделение Telenor приступило к реализации собственной версии такого проекта, получившего название **Telenor Open Mind** и представлявшего собой двухгодичную программу производственного обучения лиц с ограниченными физическими возможностями. Эта программа состоит из трехмесячного учебного курса, позволяющего участникам приобрести полезные навыки и уверенность в собственных силах, и производственной практики в течение 21 месяца в Telenor или в одной из ее компаний-партнеров (например, Storebrand, Manpower и IBM). Заявки на участие в программе принимаются от двух до четырех раз в год, при этом приветствуются заявки от кандидатов с образованием не ниже среднего.

За двухлетний период обучения участники программы Open Mind приобретают не только технические навыки, но и навыки поиска работы – благодаря занятиям по профессиональной ориентации, курсам по составлению резюме, участию в собеседованиях и налаживанию личных связей. Предполагается, что данная программа должна послужить своеобразным «мостом» в занятость, так как 75 процентов ее участников успешно воспользовались представившейся возможностью и перешли в Telenor и других организациях на постоянную работу.

Группа Telenor получает пользу от своей программы Open Mind, мобилизуя неиспользуемые трудовые ресурсы, находя мотивированных и квалифицированных специалистов и извлекая дополнительную экономическую выгоду. По оценкам Фонда научных и промышленных исследований (независимая норвежская научно-исследовательская организация), за период с 1996 по 2006 год программа Open Mind позволила сэкономить в социально-экономической сфере не менее 100 млн. норвежских крон (15,88 млн. долл.

США). Сэкономленные таким образом средства состояли из прямых экономических выгод, полученных группой Telenor от труда работников-инвалидов, и косвенных выгод, полученных обществом, избавленным от необходимости выплачивать инвалидам пособия из фонда социального страхования.

После успеха программы Telenor Open Mind в Норвегии аналогичные программы появились в 2007 году в Малайзии и Швеции, в 2008 году в Сербии и в 2009 году в Пакистане. Все они основаны на таких же основополагающих принципах, что и программа Open Mind в Норвегии, однако каждая из них осуществляется самостоятельно под собственным названием.

Например, малайзийское отделение Telenor, известное также под названием DiGi Telecommunications, является третьим по величине оператором мобильной телефонной связи в Малайзии. Переняв у Telenor программу Open Mind и реализовав ее под названием **Open Hearts** в 2007 году, DiGi Telecommunications стала первой в Малайзии телекоммуникационной программой, организовавшей компьютерные курсы и производственное обучение для инвалидов.

Последней «редакцией» программы Open Mind является ее версия под названием **Khuddar Pakistan**, выпущенная пакистанским отделением Telenor. Наряду с трудоустройством инвалидов Khuddar Pakistan распространяет информацию об их возможностях и способствует их интеграции в повседневную жизнь с помощью ассистивных технологий. Для привлечения одаренных инвалидов пакистанское отделение Telenor добавило в свои объявления о вакансиях фразу «приветствуются заявления от квалифицированных специалистов с инвалидностью» и создало доступную веб-страницу с информацией о возможностях трудоустройства. Кроме того, при строительстве своего офисного здания и торгово-сервисного центра в Исламабаде компания оборудовала их необходимыми приспособлениями, обеспечивающими доступность и отвечающими потребностям всех работников и клиентов.

## **Продукты и услуги**

Для обеспечения социальной интеграции инвалидов группа Telenor разрабатывает доступные для них коммуникационные продукты и услуги. Например, в целях разработки доступного навигационного программного обеспечения, повышающего мобильность людей с нарушением зрения, она установила партнерские отношения со шведской компанией Wayfinder, предлагающей карты, системы определения направления и навигационные системы для мобильных телефонов. В разработанном программном обеспечении имеются приложения для речевого воспроизведения текста, которые преобразуют в речь надписи и знаки, указывающие направление на экране мобильного устройства.

Увидеть, как компания Telenor работает с различными группами населения, в том числе с инвалидами, можно в ее рекламных роликах. Например, в одном из таких роликов, показанном по телевидению в 2010 году и названном «**Built**



**Around People»**, присутствует работник в инвалидной коляске, указывающий на то, что персонал компании состоит из инвалидов.

## **Корпоративная социальная ответственность**

Группа Telenor отчетов о корпоративной социальной ответственности не публикует. Тем не менее, на веб-сайте группы представлена ее социально-ответственная деятельность в трех основных областях: обеспечение безопасности продуктов и услуг, обеспечение экологической устойчивости и вклад в общество и его развитие.

В глобальном масштабе группа Telenor инициировала несколько социально-ответственных проектов, касающихся инвалидов. Пакистанское отделение Telenor для обучения инвалидов пользованию ассистивными технологиями создало специальную лабораторию при Национальном институте специального образования (National Institute of Special Education) и при Программе обмена специальными талантами (Special Talent Exchange Programme - STEP), которая представляет собой организацию инвалидов, расширяющую их возможности посредством наращивания потенциала и информационно-разъяснительной работы. Кроме того, Telenor совместно с Пакистанским советом слепых игроков в крикет (Pakistan Blind Cricket Council – PBCC) спонсирует программу поиска талантливых слепых игроков в эту игру (программа **Khuddar Pakistan Blind Cricket Talent Hunt**), тем самым помогая незрячим людям поддерживать свою физическую форму, бороться со стрессом и обретать навыки коллективной работы в процессе занятий спортом и соревнований.

В целях борьбы со стереотипным отношением к инвалидам пакистанское отделение Telenor сотрудничает со средствами массовой информации, проводя соответствующую информационно-разъяснительную работу среди населения. Например, при содействии Пакистанской вещательной корпорации оно организовало радишоу под названием Khuddar Pakistan для обсуждения проблем, решение которых может изменить к лучшему жизнь многих инвалидов.

В Сербии компания Telenor оказывает помощь информационному центру для инвалидов «Давайте жить вместе», созданному Обществом поддержки лиц с нарушением развития в белградском муниципалитете Стари-Град. Позвонившие в этот центр по бесплатному телефонному номеру соединяются со специалистами, которые предоставляют информацию, интересующую инвалидов, и консультируют по вопросам, касающимся законодательства, образования, социального обеспечения и здравоохранения. В 2009 году при содействии молодежного отдела белградского муниципалитета Врачар сербское отделение Telenor запустило также проект под названием **«Интернет для всех»**, направленный на расширение числа пользователей Сетью среди сербской молодежи. В рамках этого проекта компания предоставила компьютеры и бесплатный доступ в Интернет школам для детей с нарушением развития.

В 2007 году сербское отделение Telenor учредило **Фонд Telenor**, который способствует устранению проблем, с которыми сталкивается сербская

молодежь, в том числе молодежь с инвалидностью, в социальной сфере и в сфере образования. Например, этот фонд передал в дар оборудование для Университетского центра студентов-инвалидов при Белградском университете, помогающего студентам с инвалидностью получать высшее образование.

### **Прочая информация**

В настоящее время компания Grameenphone, которая является совместным предприятием Telenor и бангладешской корпорации Grameen Telecom Corporation, изучает возможность реализации программы Open Mind в Бангладеш. Подразделение Telenor, отвечающее за социально-ответственную деятельность, взаимодействует с различными отделами компании Grameen в целях создания соответствующей проектной группы.

В 1999 году за свою программу Open Mind и усилия в области трудовой интеграции инвалидов группа Telenor получила премию Budstikka от норвежского министерства труда и социальной интеграции. В 2006 году за вклад в продвижение интеграции инвалидов в общество группа Telenor была отмечена наградой Норвежской ассоциации рассеянного склероза.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Telenor: <http://www.telenor.com>.
- Telenor *Group Annual Report 2009*,  
[http://www.telenor.com/en/resources/images/report\\_2009\\_tcm28-54140.pdf](http://www.telenor.com/en/resources/images/report_2009_tcm28-54140.pdf).

## Telstra

Компания Telstra Corporation Limited, штаб-квартира которой располагается в г. Мельбурн (Австралия), предоставляет широкий ассортимент телекоммуникационных и информационных услуг. Более чем 8 млн. австралийцев пользуются ее услугами фиксированной связи, 10,6 млн. – услугами мобильной связи, в том числе 8,2 млн. – услугами мобильной связи третьего поколения (3G). Telstra владеет 50 процентами акций компании кабельного телевидения FOXTEL и управляет международными дочерними предприятиями в Китае, Гонконге и Новой Зеландии. По состоянию на июнь 2010 года в компании Telstra числилось 45220 работников, а ее доход в 2009 году составил 24,8 млрд. австралийских долларов (19,4 млрд. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочих местах

Компания Telstra выступает за разнообразие в сфере труда. Приверженность компании принципу многообразия и равенства возможностей проявляется в ее «**Принципах ведения бизнеса**» (**Telstra Business Principles**), определяющих практику, правила и нормы поведения, которых, по мнению Telstra, должны придерживаться все ее работники и подрядчики. В разделе этих «Принципов», посвященном равенству возможностей и многообразию людских ресурсов, говорится, что компания «осуществляет набор, профессиональную подготовку, продвижение по службе и вознаграждение работников в зависимости от их личных качеств», при этом под личными качествами понимается «способность человека выполнять свою работу». Далее там же говорится: «Решения о трудоустройстве, основанные на характеристиках человека, не имеющих отношения к должностным требованиям или к качеству выполнения работы (например, такие характеристики, как пол, инвалидность, наличие семейных обязанностей), могут представлять собой неправомерную дискриминацию».

С 2006 года в Telstra действует **Совет по вопросам диверсификации (Telstra Diversity Council)**, возглавляемый генеральным директором компании. Этот совет осуществляет руководство программами, обеспечивающими разнообразие работников Telstra в том, что касается их инвалидности, пола, возраста, этнического происхождения, сексуальной ориентации и культурных корней.

Что касается вопроса об инвалидности, то осуществляемые компанией программы призваны улучшить удобство для инвалидов и их интеграцию в состав рабочей силы. В 2009 и 2010 гг. Telstra провела комплексный аудит и анализ своего процесса подбора и набора персонала для того, чтобы он не затруднял поступление на работу инвалидов. В компании также продолжает действовать группа **Enable**, объединяющая работников с инвалидностью, а также тех, кто ухаживает за инвалидами. Эта группа занимается просветительской деятельностью и распространением информации, создает возможности для занятия руководящих должностей, организует неформальное обучение более опытными напарниками и помогает налаживать связи, а также консультирует по вопросам доступности рабочих мест, продуктов и услуг компании для ее работников с инвалидностью.

## Продукты и услуги

В 1996 году Telstra стала первой из крупных австралийских корпораций, разработавшей **план действий в отношении инвалидов (Disability Action Plan)**, который был зарегистрирован Австралийской комиссией по правам человека и равным возможностям (Australian Human Rights and Equal Opportunity Commission) – независимым органом австралийского правительства, наблюдающим за применением федерального законодательства в области соблюдения прав человека, недопущения дискриминации, утверждения социальной справедливости и обеспечения неприкосновенности частной жизни. Путем реализации этого плана Telstra стремилась повысить доступность своих продуктов и услуг для лиц с инвалидностью. План был призван решать проблемы, обозначенные законом 1992 года «О мерах по пресечению дискриминации инвалидов» (Disability Discrimination Act), который подтверждает, что люди с инвалидностью должны обладать такими же основополагающими правами доступа к существующим и новым продуктам, услугам и приложениям, как и остальные члены общества. Каждые три года компания Telstra определяет и пересматривает ключевые стратегии и меры, касающиеся доступности ее продуктов, услуг и информации, а также потенциально дискриминационной практики. В 2010-2012 гг. Telstra реализует уже свой пятый план действий в отношении инвалидов.

План построен на основе трех связанных друг с другом стратегий: он способствует большей осведомленности работников компании о предусмотренных нормативными документами обязательствах по обеспечению доступности, побуждает организационные единицы учитывать требования по обеспечению доступности в своей повседневной деятельности, а также способствует соблюдению и контролю за соблюдением необходимых требований, предусматривая проведение самостоятельной оценки и представление отчетов. Совсем недавно в план были включены меры по улучшению доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам следующего поколения. Так, в него была включена разработка опций мобильной связи, обеспечивающих – благодаря голосовому выводу – равный доступ к текстовым услугам для слепых пользователей, а также разработка соответствующих опций фиксированной и мобильной видеосвязи для глухих пользователей.

Помимо вышеупомянутого плана у Telstra имеется **Программное положение об обязательствах по универсальному обслуживанию (Universal Service Obligation Policy Statement)**, которым компания руководствуется при обеспечении разумного доступа к стандартным телефонным услугам, таксофонам и предусмотренным услугам передачи данных для всех людей, включая инвалидов. В этом положении говорится, что компания по запросу предоставляет абонентское оборудование для обеспечения всех желающих доступом к стандартным телефонным услугам. Оборудование, необходимое лицам с инвалидностью, предоставляется через специальную **программу снабжения инвалидов специализированным оборудованием (Disability Equipment Program)**. Примерами предоставляемого оборудования являются телетайпные аппараты, позволяющие пользователям общаться посредством

передачи текста по телефонной сети; компьютерные модемы, позволяющие пользователям общаться с помощью своих персональных компьютеров посредством передачи текста и данных по телефонной сети; а также специальные адаптеры, позволяющие устанавливать соединение между телефоном и речевым процессором кохлеарного имплантата и обеспечивающие улучшенную слышимость при телефонных разговорах.

Стараясь повысить доступность своих продуктов, компания Telstra официально сотрудничает с потребительскими организациями, представляющими инвалидов. В 1999 году для такого сотрудничества и диалога был создан специальный форум – **Telstra Disability Forum**. На этом форуме дважды в год собираются представители 12 групп потребителей-инвалидов и высшего руководства Telstra для обсуждения вопросов из области телекоммуникаций, касающихся лиц с инвалидностью.

### **Корпоративная социальная ответственность**

Компания Telstra всегда стремится проявлять свою корпоративную гражданскую ответственность, обеспечивая высококачественное обслуживание клиентов и доступ к средствам связи для социально незащищенных групп, заботясь о создании здоровых условий работы и об охране окружающей среды и выделяя ресурсы для поддержки общества, в котором она осуществляет свою экономическую деятельность. Все эти вопросы освещаются в ежегодном **отчете компании о социально-ответственной деятельности (Corporate Citizenship Report)**, в котором более подробно рассказывается о проводимой ею работе и вкладе в экономическую, социальную и экологическую сферы.

По мнению компании Telstra, залогом будущего коммерческого успеха является повышение качества обслуживания клиентов и их удовлетворенность. Основным путем улучшения качества обслуживания считается обеспечение диверсификации клиентской базы и доступности услуг связи для всех групп населения, в том числе для инвалидов. В 2010 году Telstra оказывает помощь предложенной австралийским правительством Национальной программе долгосрочной поддержки инвалидов и ухода за ними (National Disability Long-Term Care and Support Scheme), цель которой – создание дополнительных возможностей для людей с инвалидностью за счет расширения их доступа к телекоммуникационным услугам.

Компания Telstra осуществляет программу под названием **«Доступ для всех» (Access for Everyone)**, призванную обеспечить комплексный и доступный по средствам пакет продуктов и услуг для людей, имеющих небольшие доходы или испытывающих финансовые затруднения. Адресатами этой программы являются пенсионеры, люди, ищущие работу, представители коренного населения и инвалиды. Программа предусматривает сниженные цены на услуги телефонной связи, скидки для пенсионеров, помощь при оплате счетов и приобретении телефонных карт.

Компания Telstra способствует повышению доступности своих продуктов и услуг для инвалидов также посредством инвестиций в социальную сферу, в том числе посредством поддержки детей-инвалидов с помощью системы

благотворительных грантов от **Фонда Telstra**. В мае 2010 года этот фонд был отмечен наградой «За деловое сотрудничество» (Business Partnership Award) за поддержку, оказанную программе Интернет-моделирования социальных групп, реализуемой Австралийским обществом аутизма. Эта программа предусматривает объединение молодых людей с расстройством аутистического спектра в социальные группы, в которых они могли бы приобрести навыки общения и социальной коммуникации, необходимые для построения осмысленных взаимоотношений.

### **Прочая информация**

В 2003 году за «лидерство в области поддержки инвалидов» компания Telstra получила премию «Работодатель года» от премьер-министра Австралии. Этой премией была отмечена ведущая роль компании в обеспечении доступа к возможностям трудоустройства для инвалидов.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Telstra: <http://www.telstra.com.au>.
- *Telstra Business Principles*,  
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/Telstra-Business-Principles.pdf>.
- *Telstra's Fourth Disability Action Plan*,  
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/disability-action-plan-07-09.pdf>.
- *2010 Telstra Corporate Responsibility Report*,  
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/telstra-corporate-citizenship-report-2010.pdf>.
- *Telstra Code of Conduct*,  
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/person-responsibility.pdf>.

## Walgreens

Компания Walgreens, располагающая штаб-квартирой в г. Дирфилд (шт. Иллинойс), представляет собой крупнейшую в США аптечную сеть. Компании принадлежит более 7500 аптек во всех 50 американских штатах, в округе Колумбия и в Пуэрто-Рико. В розничных аптеках населению предлагаются различные потребительские товары и услуги, а также фармацевтические, медицинские и оздоровительные услуги, за которые отвечают два подразделения компании – Walgreens Health Services и Walgreens Health and Wellness. В 2009 году в компании числилось 238 тыс. работников, а ее доход составлял 63,3 млрд. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочих местах

Компания Walgreens ценит разнообразие происхождения, опыта, знаний и навыков всех своих работников. Проводимая ею политика равных возможностей в сфере занятости предусматривает «равные возможности трудоустройства и справедливое обращение со всеми лицами – как с работниками, так и с претендентами на рабочие места – исходя из их профессиональной квалификации и независимо от расы, цвета кожи, религии, национального происхождения, гражданства в соответствии с Законом об иммиграционной реформе и иммиграционном контроле 1986 года, пола, сексуальной ориентации, гендерной самоидентификации, возраста, инвалидности и ветеранского статуса».

В 2002 году при проектировании своих дистрибьюторских центров нового поколения компания применила идеи универсального дизайна. Пытаясь расширить возможности трудоустройства для лиц с инвалидностью, Walgreens учредила также программу социальной помощи **Outreach Program**, которая стала результатом более чем трехлетней совместной работы с агентствами по трудоустройству инвалидов.

В 2007 году компания открыла дистрибьюторский центр в г. Андерсон (шт. Южная Каролина), оборудованный таким образом, чтобы в нем могли вместе работать инвалиды и люди, не имеющие инвалидности. Проектировщики центра предусмотрели такие удобства, как «гибкие» рабочие станции, индивидуально подстраиваемые под рост каждого конкретного работника, и компьютеры с сенсорными экранами с крупными, хорошо различимыми иконками и символами. Внесенные изменения облегчали труд всех работников независимо от наличия инвалидности и, как предполагалось, должны были обеспечить повышение производительности более чем на 20 процентов по сравнению с остальными дистрибьюторскими центрами компании. Инвалиды работают бок о бок с остальными работниками, имеют равную с ними заработную плату и такие же возможности для продвижения по службе. Убедившись в успехе своего предприятия в Андерсоне, компания Walgreens в 2009 году открыла созданный по его образцу новый дистрибьюторский центр в г. Виндзор (шт. Коннектикут).

Компания Walgreens использует реализуемую Университетом Северной Каролины Программу лечения и образования детей, больных аутизмом и

имеющих аналогичные коммуникативные расстройства (Treatment and Education of Autistic and Related Communication-handicapped Children - TEACCH), для проведения информационно-разъяснительной работы по вопросам труда инвалидов среди своих руководителей и работников с тем, чтобы все они знали, как следует работать вместе, и понимали, что представляют собой инвалиды, например, страдающие аутизмом, синдромом Дауна и др. Для начального обучения инвалидов, впервые принятых на работу в ее дистрибьюторские центры, компания Walgreens использует систему наставничества. Профессиональная подготовка обеспечивается и для кандидатов с инвалидностью, которым требуется более длительный период для освоения конкретных рабочих навыков. Для оказания помощи таким кандидатам компания Walgreens при участии Совета округа Андерсон по делам инвалидов и лиц со специальными потребностями и Управления профессиональной реабилитации штата Южная Каролина построила учебный центр, оснащенный таким же оборудованием и рабочими местами, как и ее дистрибьюторский центр в Андерсоне.

Инвалиды могут подавать заявления о приеме на работу в таком же порядке, как и все остальные работники. Однако для лиц с сенсорными, физическими и когнитивными расстройствами имеется специальный веб-сайт (<http://WalgreensOutreach.com>), где рассказывается о рабочих местах и трудовой жизни в компании Walgreens с помощью звуковых сообщений, фотографий, видеозаписей и текстовых сообщений с крупным шрифтом и где представлена информация, помогающая потенциальным работникам получить представление о работе в дистрибьюторском центре.

В дополнение к усилиям по трудоустройству инвалидов в своих дистрибьюторских центрах компания Walgreens в 2010 году начала реализацию пилотной программы в районе Далласа и Форт-Уэрта. Эта новая программа призвана расширить инициативы компании в области трудовой интеграции инвалидов путем сотрудничества с Управлением ассистивных и реабилитационных услуг штата Техас (Texas Department of Assistive and Rehabilitation Services) – учреждением правительства штата, курирующим программы для инвалидов. Данная программа предусматривает четырехнедельный курс обучения работе в аптеке в качестве продавца и реализуется в десяти торговых точках вышеупомянутого района. Ее цель – обеспечить, чтобы 10 процентов вакансий продавцов в аптеках района Даллас – Форт-Уэрт были заполнены инвалидами.

Компания Walgreens также осуществляет **Программу диверсификации поставщиков (Supplier Diversity Initiative)**, которая способствует привлечению более широкого круга поставщиков и обеспечивает поддержку экономических основ различных сообществ благодаря развитию деловых отношений с представителями национальных меньшинств, женщинами и предприятиями, принадлежащими ветеранам, а также с компаниями, в которых работают инвалиды.

## **Продукты и услуги**



В рамках своих обязательств по предоставлению медицинской информации людям с инвалидностью и с другими специальными потребностями компания Walgreens на своем веб-сайте размещает сведения о касающихся инвалидов услугах, продуктах и ценах, а также общественную площадку для форумов, где ее клиенты с инвалидностью обсуждают различные проблемы. Например, на странице, посвященной нарушениям слуха, в разделе «disability shops» («магазины для инвалидов»), размещается информация о причинах потери слуха, о результатах последних исследований в этой области и о новых продуктах, таких, как слуховые аппараты и телефоны с усилителем, предназначенные для слабослышащих лиц. Аналогичная информация предоставляется и для клиентов с другими видами инвалидности.

### **Корпоративная социальная ответственность**

Компания Walgreens отчетов о корпоративной социальной ответственности не публикует, однако она размещает информацию о социально-ответственной деятельности на своем веб-сайте, где затрагиваются вопросы поддержки социальной сферы, благотворительности, охраны окружающей среды и отношений с работниками.

С помощью своей программы поддержки социальной сферы компания Walgreens финансирует усилия, направленные на проведение медицинских осмотров, оказание помощи при стихийных бедствиях, распределение продовольственных товаров и на другие цели. Кроме того, компания поддерживает лиц с инвалидностью, обеспечивая их связь с учреждениями штатов, центрами профессиональной реабилитации и общественными организациями инвалидов, оказывающими различные услуги по трудоустройству. Совместно со школами она организует программы производственного обучения, помогая молодым инвалидам и их переходу в сферу труда.

### **Прочая информация**

В 2010 году компания Walgreens получила титул «Частного работодателя года» от журнала *CAREERS & the disABLED* за усилия в области подбора, найма и продвижения по службе инвалидов. Кроме того, компания заняла второе место в списке 50 лучших работодателей, составленном по результатам опроса, проводившегося для определения компаний с наиболее благоприятной для инвалидов производственной средой.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Walgreens: <http://www.walgreens.com>.
- Веб-сайт программы социальной поддержки компании Walgreens: <http://WalgreensOutreach.com>.

## Westpac

Westpac Banking Corporation – многонациональная компания финансовых услуг со штаб-квартирой в г. Сидней (Австралия). После слияния с банком St. George Bank в октябре 2008 года она стала крупнейшим в Австралии банком. Westpac занимается банковским обслуживанием физических лиц, предприятий и организаций, а также предоставляет услуги по страхованию и управлению фондами главным образом в Австралии, Новой Зеландии и Океании. Кроме того, у корпорации имеются офисы в главных финансовых центрах мира, в том числе в Гонконге, Лондоне, Нью-Йорке и Сингапуре. У Westpac 10 млн клиентов, 1200 филиалов и более 2800 банкоматов. В 2009 году корпорация имела штат из 37 тыс. сотрудников и сообщила о годовом доходе в размере 16755 млн. австралийских долларов (13079 млн. долл. США).

### Найм работников и их закрепление на рабочих местах

Положения о недопущении дискриминации при приеме на работу содержатся в программном документе корпорации под названием **Values and People Policies («Ценности и кадровая политика»)** и отражены на ее веб-сайте (**Careers@Westpac**). Банк заявляет, что его персонал состоит из людей разного «возраста, происхождения, квалификации и способностей» и что он стремится к созданию среды, в которой «люди могут проявлять себя, не сталкиваясь с предвзятым отношением и препятствиями по причине своей расы, пола или инвалидности». В своей деятельности, касающейся инвалидов, Westpac руководствуется также принципами, лежащими в основе закона «О мерах по пресечению дискриминации инвалидов». Этот закон, принятый парламентом Австралии в 1992 году, призван устранить дискриминацию инвалидов в сфере труда, образования, в том, что касается доступа в общественные здания, предоставления жилья и обеспечения товарами и услугами.

В 2001 году корпорация Westpac зарегистрировала свой первый **План действий по устранению дискриминации инвалидов (Disability Discrimination Action Plan - DDAP)** в Комиссии по правам человека и равным возможностям (Human Rights and Equal Opportunity Commission - HREOC), ныне именуемой Австралийской комиссией по правам человека. Тогдашний генеральный директор корпорации отметил, что вышеупомянутый план действий был разработан с учетом главного принципа, лежащего в основе закона «О мерах по пресечению дискриминации инвалидов»: обеспечить, чтобы люди с инвалидностью имели такие же права на услуги и трудоустройство, как и все остальные члены общества. План действий, среди многих прочих задач, предусматривал следующее: привлечение – путем сотрудничества с агентствами по найму – дополнительного числа инвалидов в состав рабочей силы банка; открытие в 120 отделениях Westpac специальных пунктов доступа в Интернет, спроектированных при участии консультантов по вопросам доступности для инвалидов; разработку «говорящего» банкомата, способного давать голосовые указания.

В 2006 году банк Westpac пересмотрел свой прежний План действий по устранению дискриминации инвалидов, добавил в него много нового и переименовал в **План действий по обеспечению доступности (Accessibility Action Plan - AAP)**. Этот план предусматривал обязательную информационно-разъяснительную программу под названием «**Поступай правильно**» («**Do the Right Thing**»), в рамках которой сотрудники банка должны были знакомиться с Планом действий по обеспечению доступности и узнавать, как специалистам по найму следует принимать непредвзятые решения о приеме на работу. В плане 2006 года отмечалось также, что корпорация Westpac будет тесно сотрудничать со своими поставщиками, стараясь добиваться, чтобы они тоже принимали на работу больше инвалидов.

В настоящее время Westpac сотрудничает с австралийской службой занятости WorkFocus, которая специализируется на трудоустройстве инвалидов и помогает корпорации находить вакансии для лиц с инвалидностью, а также определять, какая адаптация рабочих мест может для них потребоваться. Кроме этого, в целях создания более доступной для инвалидов производственной среды корпорация консультируется со специалистами по эргономике, также предоставляющими рекомендации по соответствующей адаптации рабочих мест.

Сейчас Westpac разрабатывает свою первую **Стратегию поддержки инвалидов в масштабах всей группы (Group-wide Disability Strategy)**, которая должна распространяться и на все ее аффилированные компании. В этой стратегии сформулированы задачи в области поддержки инвалидов, в том числе предусматривающие полное выполнение Плана действий по обеспечению доступности, на ближайшие 3-5 лет. Стратегия рассматривает инвалидов в двух аспектах: как работников и как клиентов. Что касается первого аспекта, то Westpac будет стремиться сделать более доступной и удобной свою производственную среду. Что же касается второго аспекта, то здесь основное внимание будет сосредоточено на повышении доступности услуг, продуктов и помещений для клиентов корпорации.

## **Продукты и услуги**

План действий по обеспечению доступности предусматривает различные меры в отношении продуктов и услуг корпорации Westpac. Например, банк тесно сотрудничает с организациями инвалидов, стараясь гарантировать, чтобы его Интернет-услуги отличались необходимой доступностью и соответствовали отраслевым стандартам Ассоциации австралийских банков, а также, по возможности, Рекомендациям по обеспечению доступности Интернет-контента (Web Content Accessibility Guidelines), разработанным Консорциумом Всемирной паутины (World Wide Web Consortium). Кроме того, корпорация Westpac принимает меры для повышения доступности своих банковских услуг, предоставляемых по телефону. Так, она обеспечивает специальную подготовку своих сотрудников, занимающихся клиентскими операциями, таким образом, чтобы они умели обслуживать клиентов с инвалидностью. Также корпорация поддерживает обратную связь с клиентами и следит за жалобами от инвалидов.

Одна из основных целей Плана действий по обеспечению доступности – сделать здания и объекты корпорации Westpac более доступными для инвалидов. С 2005 года все закупаемые корпорацией банкоматы являются «говорящими», обладают полным набором голосовых функций, имеют надписи, нанесенные шрифтом Брайля, и приспособлены для пользователей в инвалидных колясках. При покупке нового программного и аппаратного обеспечения банк всегда убеждается в том, что в нем учтены требования по обеспечению доступа для инвалидов и что продукты соответствуют нормам доступности, установленным Ассоциацией австралийских банков. Westpac также занимается переоборудованием своих зданий и помещений, приводя их в соответствие с требованиями по доступности для инвалидов, содержащимися в австралийских строительных нормах и правилах. В 2009 году План действий по обеспечению доступности был доработан и теперь предусматривает предоставление в филиалах банка бесплатных услуг сурдопереводчиков (переводчиков австралийского языка жестов) для глухих и слабослышащих клиентов.

Корпорация Westpac учитывает интересы инвалидов при продвижении своих продуктов и осуществлении маркетинговой деятельности. Например, в брошюре под названием **“Easy banking for customers with disability”** (**«Простое банковское обслуживание для клиентов с инвалидностью»**) рассказывается о целом ряде важных продуктов и услуг для инвалидов. Кроме этого, люди с инвалидностью занимают определенное место в новых рекламных кампаниях банка.

### **Корпоративная социальная ответственность**

Корпорация Westpac публикует **Годовой обзор и отчет об устойчивом развитии (Annual Review and Sustainability Report)**, где рассказывается о ее социально-ответственной деятельности в социальной сфере, в области охраны окружающей среды, корпоративного управления и управления рисками.

Ее социально-ответственная деятельность включает следующее: ежегодное предоставление работникам однодневного отпуска для выполнения добровольных работ на благо общества, проведение между работниками соревнования по микрокредитованию социально незащищенных жителей Азиатско-тихоокеанского региона (в рамках программы **Good Returns**), а также компенсацию пожертвований, сделанных работниками австралийским благотворительным организациям (в рамках программы **Matching Gifts**). С помощью программы **Matching Gifts** корпорация Westpac жертвует значительные денежные суммы целому ряду благотворительных организаций, помогающих инвалидам в различных штатах, например таким, как YoungCare, Assistance Dogs Australia, Muscular Dystrophy Association, Variety the Children's Charity, Riding for the Disabled и Down's Syndrome.

Корпорация Westpac уже пять лет является одним из главных спонсоров кампании "Don't DIS my ABILITY", организуемой правительством штата Новый Южный Уэльс. Эта кампания проводится ежегодно в ноябре и декабре в связи с Международным днем инвалидов.

В 1999 году корпорация учредила **Фонд Westpac** для поддержки социальных и общественных предприятий, функционирующих в местах проживания социально незащищенных групп населения. За прошедшие годы этот фонд передал в виде грантов свыше 20 млн. австралийских долларов (15 млн. долл. США) более чем 100 организациям. В 2009 году фонд предоставил грант Кооперативу предприятий г. Нанда за его проект по поддержке самых незащищенных работников, предусматривавший создание рабочих мест в местном кафе Nundah Co-op Café и в предприятии по уходу за близлежащими парковыми зонами для длительно безработных лиц с интеллектуальными нарушениями.

### **Прочая информация**

В 2007 году некоммерческая организация Vision Australia вручила корпорации Westpac награду «Making a Difference» за ее исключительные усилия по поддержке слепых и слабовидящих людей и за предоставление им возможностей для приобретения опыта работы.

В 2009 году корпорация Westpac получила награду «Fair Go» на ежегодном общем собрании австралийского общества глухих (Deaf Australia) за создание равных возможностей для глухих людей. В 2008 и 2009 гг. банк был удостоен награды «Организация года» от Австралийской ассоциации сурдопереводчиков в штате Новый Южный Уэльс за предоставление услуг переводчиков клиентам и работникам, общающимся на австралийском языке жестов.

### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Westpac: <http://westpac.com.au>.
- *Westpac Annual Review and Sustainability Report 2009*, <http://westpac.online-ar2009.com/images/stories/pdfs/annualreview-2009.pdf>.

- *Westpac Foundation Report 2008: The Catalyst*,  
<http://www.socialtraders.com.au/sites/www.socialtraders.com.au/files/Westpac%20Foundation%20Catalyst%20Report.pdf>.
- ILO *Unlocking potential: A multinational corporation roundtable on disability and employment, Asia and the Pacific, Proceedings of the meeting*, Bangkok, 6 July 2005, [http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS\\_143518/index.htm](http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_143518/index.htm).

## Wipro

Wipro Limited – глобальный поставщик услуг в области информационных технологий, бытового обслуживания, освещения, точного машиностроения и здравоохранения со штаб-квартирой в г. Бангалор (Индия). Самый крупный бизнес-сегмент в Wipro связан с оказанием услуг в области информационных технологий, и он удовлетворяет потребности глобальных потребителей посредством аутсорсинга бизнес-процессов и исследований конъюнктуры, предоставления ИТ-услуг, консультационных услуг и услуг по разработке и совершенствованию продукции. Компания осуществляет деятельность в 35 странах, в ее штате числится 100 тыс. работников, которые являются гражданами более чем 50 государств. В 2010 году компания Wipro сообщила о доходе в 5,12 млрд. долл. США.

### Найм работников и их закрепление на рабочих местах

Программное заявление компании Wipro под названием **«Равенство возможностей, политика занятости, политика, запрещающая дискриминацию и притеснения» (Equal Opportunity, Employment Policy and Policy Prohibiting Discrimination and Harassment)** гласит, что она принимает людей на работу «независимо от их расы, цвета кожи, религии, национального происхождения, гражданства, возраста, пола, семейного положения, родословной, физических или психических нарушений, состояния здоровья, социально-экономического происхождения и сексуальной ориентации». В заявлении также утверждается, что равные возможности предоставляются «во всех аспектах занятости, включая прием на работу, профессиональную подготовку, продвижение по службе и прекращение трудовых отношений или уход на пенсию».

Документ под названием **«Дух Wipro» (Spirit of Wipro)** определяет корпоративную культуру, которой придерживается компания, и содержит три ключевых положения, одним из которых она руководствуется в своей деятельности, касающейся инвалидов и многообразия рабочей силы. Это положение гласит следующее: действовать с деликатностью, которая подразумевает уважение личности, продуманность и ответственность поступков. Компания Wipro видит свою задачу в создании атмосферы, в которой все люди, в том числе инвалиды, пользуются уважением.

В соответствии с «Духом Wipro» в 2009 году компания приступила к осуществлению важного проекта, заключавшегося в проведении анализа своей работы в следующих шести ключевых областях: отношение к людям, набор персонала, профессиональная подготовка инфраструктура и объекты, информационные системы и информационно-разъяснительная деятельность. В рамках этого проекта компания Wipro разработала **«Основы многообразия» (Diversity Framework)** в целях поддержки своих работников с разным происхождением. Эти основы предусматривали применение управленческих мер, таких, как создание на корпоративном уровне совета по многообразию, который мог бы ежеквартально контролировать и анализировать прогресс, достигнутый в вышеупомянутых шести областях. Кроме того, компания

разработала программу под названием «Люди с инвалидностью» (**Persons with Disability Program**).

Программа была разработана при содействии одной из ведущих индийских консалтинговых фирм, специализирующихся на проблемах инвалидов. Эта фирма провела аудит деятельности, осуществляемой Wipro в шести указанных областях и имеющей конкретное отношение к инвалидам. Результаты аудита помогли компании Wipro разработать жизнеспособную систему и стратегию для продвижения равных возможностей для людей с инвалидностью и позволили определить участки, требующие особого внимания для создания более инклюзивной среды.

В результате в «отношение к людям» были внесены значительные изменения. Например, в том, что касается транспорта: поскольку доступ к подходящим и доступным средствам транспорта для инвалидов отсутствует, транспортное обслуживание своих работников с инвалидностью теперь обеспечивает компания. Что касается объектов, то все здания компании были реконструированы для обеспечения более удобного доступа для инвалидов. Инфраструктурные стандарты Wipro подверглись доработке, и в них были включены международные нормы, разработанные в публикации ООН под названием «Доступность для инвалидов. Руководство по проектированию безбарьерной среды» (*Accessibility for the Disabled: A Design Manual for a Barrier Free Environment*) и в последнем проекте строительных норм и правил, совместно подготовленном индийским Национальным центром содействия занятости инвалидов (National Center for Promotion of Employment for Disabled People - NCPEDP) и компанией Access Ability India. На территории Индии компания Wipro провела аудит всех своих офисов на предмет доступности для инвалидов, и в результате 14 из них были соответствующим образом переоборудованы.

В соответствии с практикой, ныне принятой в Wipro, объявления о вакансиях включают в себя не только обязательство компании обеспечивать равенство возможностей, но и примечание о том, что кандидаты должны указывать свои специальные потребности относительно связанной с инвалидностью адаптации рабочих мест. Бланк заявления о приеме на работу был недавно изменен: из него исчезли вопросы об истории болезни заявителя, которые могли восприниматься как дискриминационные.

Для того, чтобы способствовать более дружелюбной к инвалидам практике набора персонала, компания Wipro опубликовала предназначенное для своих рекрутеров и интервьюеров 20-страничное руководство, в котором объясняется проводимая компанией политика равных возможностей и говорится о необходимости оценивать способности кандидата, а не его нетрудоспособность. Чтобы избежать неоправданного отсеивания людей с нарушением слуха или речи, интервью по телефону были заменены личными встречами и беседами по Интернету.

В целях подбора квалифицированных специалистов среди инвалидов компания Wipro проводит встречи в обслуживающих их индийских учреждениях, таких, как «Брайль без границ» (Braille without Borders),



Национальный институт речи и слуха (National Institute of Speech and Hearing - NISH) и Институт технологий для инвалидов им. Амбедкара (Ambedkar Institute of Technology for Handicapped - AITH). Например, в 2010 году компания Wipro организовала ярмарку вакансий в Институте технологий для инвалидов им. Амбедкара. В этой ярмарке приняли участие 40 студентов, из которых четверо были приняты на работу.

После подбора кандидатов компания Wipro обеспечивает разумное приспособление рабочих мест для создания удобной для инвалидов безбарьерной производственной среды. Например, она предоставляет ассистивные технологии, такие, как программы озвучивания содержимого экрана для работников с нарушением зрения. Расходы на такое приспособление, если оно непосредственно связано с работой, оплачивают самостоятельно соответствующие структурные подразделения компании.

Недавно компания Wipro приступила к реализации **программы диверсификации поставщиков (Vendor Diversity Program)**, чтобы активнее налаживать контакты с поставщиками, у которых работают инвалиды, и с неправительственными организациями инвалидов. Цель данной программы – вовлечение в систему снабжения новых поставщиков, у которых имеются работники с инвалидностью, и поощрение уже имеющихся поставщиков, принимающих инвалидов на работу. Все поставщики также приглашаются принимать участие в ярмарках вакансий для инвалидов.

## **Продукты и услуги**

Компания Wipro является участником проекта GNOME Accessibility (проект обеспечения доступности сетевой среды моделирования объектов для операционной системы GNU), направленного на поддержку интеграции опций доступности в процессы компьютерного программирования. В рамках этого проекта она совместно со своими клиентами разрабатывает продукты с ассистивными технологиями и тестирует их пригодность.

## **Корпоративная социальная ответственность**

В публикуемом компанией Wipro **отчете об устойчивом развитии (Sustainability Report)** затрагивается широкий спектр вопросов, касающихся социально-ответственной деятельности, например таких, как качество корпоративного управления и менеджмента, устойчивость работников и рабочих мест, экологическая устойчивость и ответственное управление клиентской базой.

В рамках программы своей социально-ответственной деятельности компания Wipro осуществляет различные проекты в интересах инвалидов. Например, она организует форумы и обмен полезным опытом в области поддержки инвалидов с такими отраслевыми организациями, как Национальная ассоциация программно-технических и сервисных компаний (National Association of Software and Services Companies - NASCCOM), которая является торговым советом и торговой палатой для индийских предприятий информационных технологий и аутсорсинга бизнес-процессов, а также с Конфедерацией индийской

промышленности (Confederation of Indian Industry) – организацией, стремящейся к созданию благоприятных условий для роста и развития индийских промышленных предприятий.

### **Прочая информация**

В 2009 году компания Wipro получила премию им. Хелен Келлер, учрежденную Национальным центром содействия занятости инвалидов (National Centre for Promotion of Employment for Disabled People - NCPEDP) и компанией Shell, за свои усилия в создании равных условий для людей с инвалидностью.

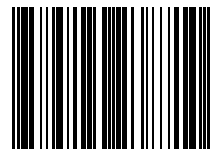
### **Ссылки**

- Веб-сайт компании Wipro: <http://www.wipro.com>.
- *Wipro Sustainability Report 2008-09*,  
[http://www.wipro.com/corporate/investors/pdf\\_files/wipro-sustainability-report-2008-09.pdf](http://www.wipro.com/corporate/investors/pdf_files/wipro-sustainability-report-2008-09.pdf).



**Bureau for Employers' Activities (ACT/EMP) and  
Conditions of Work and Equality (WORKQUALITY)**  
International Labour Office  
Route des Morillons 4  
CH-1211 Geneva 22  
Switzerland

ISBN 978-92-2-423871-0



9 789224 238710