

Adam Górny

Ujęcie czynnika ludzkiego w funkcji społecznej odpowiedzialności biznesu : (specyfika wymagań dla przedsiębiorstw grupy MŚP)

Ekonomiczne Problemy Usług nr 62, 347-354

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ADAM GÓRNY

Politechnika Poznańska

UJĘCIE CZYNNIKA LUDZKIEGO W FUNKCJI SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU (SPECYFIKA WYMAGAŃ DLA PRZEDSIĘBIORSTW GRUPY MŚP)

Wprowadzenie

Charakterystyka czynnika ludzkiego definiuje znaczenie człowieka w skutecznej i efektywnej realizacji celów organizacji. Na wzór znaczenia czynnika ludzkiego, zaczerpniętego z inżynierii jakości, wskazać można na jego rolę w kształtowaniu pozycji przedsiębiorstwa na rynku. Czynniki ludzki determinuje możliwość wprowadzania zmian, będąc równocześnie warunkiem skutecznego zarządzania każdym obszarem firmy. W ujęciu zasobów czynniki ludzki może być traktowany jako składnik ekonomicznej wartości organizacji.

Ale przede wszystkim czynniki ludzki jest istotnym kryterium skuteczności realizacji potrzeb i oczekiwań klientów¹. To człowiek decyduje o efektywności funkcjonowania systemu biznesowego oraz przedsiębiorstwa stanowiącego jego część, determinując możliwość jego rozwoju.

W warunkach kształtowania społecznej odpowiedzialności biznesu sposób włączenia czynnika ludzkiego do strategii działania firmy decyduje o skutecznym i efektywnym wypełnianiu zadań przedsiębiorstwa związanych z godzeniem celów gospodarczych, społecznych i ekologicznych, będących przejawem zwiększenia poczucia solidarności i spójności zainteresowanych stron².

¹ A. Górny, *Czynnik ludzki w zarządzaniu jakością (specyfika małych przedsiębiorstw)*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 57, 2010, nr 588, s. 411.

² Na podstawie: *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee. Implementing the partnership for*

W ostatnich latach obserwuje się powodowany różnymi przyczynami istotny przestój w rozwoju przedsiębiorstw MŚP. Z kolei prognozy wskazują na wzrost zarówno liczby, jak i inwestycji w MŚP, przy zachowaniu tego samego poziomu zatrudnienia oraz udziału w tworzeniu PKB. Niemniej zmiany zachodzące w gospodarce wymuszają poszukiwania coraz to nowszych technik kreowania ich pozycji w konkurencyjnym środowisku biznesowym³.

1. Społeczna odpowiedzialność biznesu

1.1. Istota społecznej odpowiedzialności biznesu

Społeczna odpowiedzialność biznesu (SCR – ang. *Social Corporate Responsibility*) przez Komisję Europejską określona została jako zbiór działań związanych z dobrowolnym włączeniem przez firmy zadań społecznych oraz zadań z obszaru ochrony środowiska do swoich relacji biznesowych.

Bycie odpowiedzialnym społecznie oznacza nie tylko spełnienie przyjętych oczekiwań, ale również wychodzenie ponad nie poprzez uwzględnienie nastawienia na ludzi, środki i relacje z interesariuszami⁴, przy czym interesariuszem jest każda osoba lub grupa osób, która może wywierać wpływ na daną organizację lub na którą organizacja ta wywiera wpływ⁵.

Social Corporate Responsibility przyczynia się do zwiększenia kapitału społecznego przedsiębiorstwa, traktowanego jako „niewidoczne źródło widocznej efektywności”⁶, umożliwiające osiągnięcie pożądanych celów poprzez współdziałanie i współpracę⁷. Stanowi działanie mogące odgrywać istotną rolę, przyczyniając się

growth and jobs: Making Europe a pole of excellence on Corporate Social Responsibility, Commission of the European Communities, COM(2006) 136 final, Brussels 2006, p. 2.

³ Na podstawie: T. Łuczka, E. Pawłowski, *Selected problems of SMEs' development in the conditions of internationalization and globalization*, Publishing House of Poznan University of Technology, Poznan 2010; zobacz również: R. Waloński, *Rozwój małych i średnich przedsiębiorstw w polskiej gospodarce – zmiany, tendencje, prognoza*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 50, 2010, nr 585, s. 423–431.

⁴ M. Kaźmierczak, *Bezpieczeństwo i higiena pracy a rozwój społecznej odpowiedzialności biznesu*, „Bezpieczeństwo Pracy”, 2009, nr 5, s. 10–13.

⁵ R.F. Freeman, *Strategic Management: A Stakeholders Approach*, Pitman Publishing Company, Boston 19984, p. 25.

⁶ M. Bratnicki, *Podstawy współczesnego myślenia o zarządzaniu*, Wyższa Szkoła Biznesu, Dąbrowa Górnicza 2002, s. 85.

⁷ T. Shelly, *Social capital ... the key to innovation*, „Eureka”, 2002, no. 3, p. 36.

do zapewnienia zrównoważonego rozwoju, przy równoczesnym wzmacnianiu potencjału innowacyjnego i konkurencyjności⁸.

Dla współczesnych przedsiębiorstw odpowiedzialność społeczna coraz częściej staje się kwestią o znaczeniu strategicznym, wymagającą określonego przełożenia podejmowanych działań społecznych na przewagę biznesową, równocześnie czerpiąc z nich kluczową cechę tożsamości organizacyjnej⁹. W tym ujęciu społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstwa traktować należy jako działanie służące zwiększeniu wartości firmy, pozwalające mu utrzymać się na rynku.

CSR obejmuje również proces poznania i włączenia zmieniających się oczekiwań interesariuszy w strategię zarządzania oraz monitorowania wpływu tej strategii na konkurencyjność i wartość przedsiębiorstwa¹⁰.

Aby SCR pozwolił uzyskać zamierzone efekty, musi stanowić część strategii organizacji, a jego elementy muszą być trwale powiązane z istotnymi obszarami funkcjonowania firmy. Tylko wówczas pozwala to przedsiębiorstwu funkcjonować sprawnie i efektywnie¹¹. Uznać należy, że wartości społeczne są tak samo ważne dla efektywnego funkcjonowania przedsiębiorstwa jak wartości ekonomiczne. Zatem działania należące do obszaru SCR współtworzą przewagę konkurencyjną firmy. Poszukując równowagi pomiędzy oczekiwaniami właścicieli, klientów, dostawców, pracowników i lokalnej społeczności, przyczyniają się do rozwoju firmy, budowania wartości, osiągnięcia zysku w sposób uczciwy, etyczny, godziwy i społecznie odpowiedzialny¹².

1.2. Specyfika SCR w warunkach funkcjonowania małych i średnich przedsiębiorstw

W odniesieniu do przedsiębiorstw grupy małych i średnich właściwsze, a równocześnie tożsame z SCR jest określenie „odpowiedzialny biznes”, definiowane jako stworzenie warunków do prowadzenia działalności biznesowej w poczuciu odpowiedzialności społecznej, tzn. przy zminimalizowaniu negatywnego oddziaływania na ludzi i środowisko¹³.

⁸ *Communication to the spring European Council: Working together for growth and job. A new start for the Lisbon Strategy*, Commission of the European Communities, COM(2005) 24 final, Brussels 2005.

⁹ B. Domańska-Szaruga, *Biznes efektywny i społecznie odpowiedzialny*, w: *Problemy etyczne w organizacji uczącej się*, red. E. Skrzypek, Uniwersytet M. Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2010, s. 323–337.

¹⁰ *Ibidem*, s. 329.

¹¹ *Ibidem*, s. 329.

¹² *Ibidem*, s. 330–331.

¹³ W. Klimaszewska, *Społeczna odpowiedzialność biznesu a bezpieczeństwo pracy*, „Bezpieczeństwo Pracy”, 2005, 12, s. 7–8 oraz *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee. Implementing the*

Dobry wizerunek firmy traktowany jest jako istotne źródło konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw¹⁴. Dla małych przedsiębiorstw pożądana byłaby sytuacja, w której poprzez generowanie innowacji uzyskalyby przedmiot różnicowania, pozwalający wskazać ich miejsce w środowisku biznesowym¹⁵.

Małe i średnie przedsiębiorstwa, chcąc budować swoją przewagę rynkową, bazować powinny przede wszystkim na działaniach o charakterze strategicznym, rynkowym i innowacyjnym. Doświadczenia rynkowe wskazują, że szansę na rozwój mają tylko te przedsiębiorstwa, które powyższą szansę wykorzystają¹⁶.

2. Czynniki ludzki w funkcjonowaniu organizacji

W obecnych czasach potrzeba uzyskania efektywności ekonomicznej promuje eksploatacyjny model przedsiębiorstwa, nastawionego wyłącznie na interes właścicieli lub kadry zarządczej, często kosztem pracowników i klientów. W przedsiębiorstwie takim człowiek spychany jest tylko do funkcji wykonawczej, w której podstawową rolę odgrywa prymat właściciela nad innymi grupami interesariuszy. Prowadzi to do patologicznego uzależnienia pracowników od organizacji, a w efekcie zaniku społecznego kapitału organizacji, często skutkując wzrostem antagonizmów wewnątrz organizacji, a zarazem zachodzącym coraz większym psychicznym uzależnieniem od organizacji, mogącym prowadzić do zaniku zaufania organizacyjnego, przekładającego się na obciążenie efektywności organizacyjnej¹⁷.

Pojęcie czynnika ludzkiego utożsamiane jest z inżynierią jakości. To człowiek (czynnik ludzki) jest determinantem skutecznego zarządzania, pod warunkiem że wywiera korzystny wpływ na funkcjonowanie zarówno zarządzanej organizacji, jak

partnership for growth and jobs: Making Europe a pole of excellence on Corporate Social Responsibility, Commission of the European Communities, COM(2006) 136 final, Brussels 2006.

¹⁴ B. Nogalski, A. Wójcik-Karpacz, J. Karpacz, *Uwarunkowania rynkowe ukształtowania instrumentów przewagi konkurencyjnej małych przedsiębiorstw*, w: *Konkurencyjność i innowacje współczesnych organizacji*, red. J. Stankiewicz, Uniwersytet Zielonogórski, Zielona Góra 2007, s. 7–14.

¹⁵ Zobacz: T. Łuczka, E. Pawłowski, *Selected problems of SMEs' development in the conditions of internationalization and globalization*, Publishing House of Poznan University of Technology, Poznań 2010.

¹⁶ Na podstawie: W. Czernasty, P. Mikołajczyk, *Innowacyjność jako warunek konkurencyjności polskich małych i średnich przedsiębiorstw na rynkach europejskich*, w: *Konkurencyjność i innowacyjność współczesnych organizacji*, red. J. Stankiewicz, Uniwersytet Zielonogórski, Zielona Góra 2007, s. 30–38 oraz J. Skalik, *Czynnik wzrostu innowacyjności małych i średnich przedsiębiorstw*, w: *Konkurencyjność i innowacyjność współczesnych organizacji*, red. J. Stankiewicz, Uniwersytet Zielonogórski, Zielona Góra 2007, s. 39–47.

¹⁷ Na podstawie: W. Grudzewski, I. Hajduk, *Przedsiębiorstwo przyszłości*, Difin, Warszawa 2002, s. 128–129 oraz F. Fukuyama, *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, PWN, Warszawa–Wrocław 1997.

i systemu zarządzania tą organizacją. Istotną przeszkodą w odnoszeniu zamierzonych korzyści jest zachodzące niedopasowanie rozpatrywane w ujęciu:

- niedopasowania strukturalnego, związanego z pojawiającymi się rozbieżnościami pomiędzy kwalifikacjami potencjalnych pracowników oraz bieżącym i planowanym zapotrzebowaniem rynku pracy, oraz
- niedopasowania mentalnego – charakteryzowanego uwidaczniającymi się rozbieżnościami pomiędzy pracodawcami i pracownikami (potencjalnymi pracownikami), w zakresie wiedzy, definiowania sytuacji oraz oczekiwań związanych z zatrudnieniem.

Przeciwdziałanie niekorzystnym efektom zachodzących procesów a równocześnie stworzenie warunków do optymalnego wykorzystania wiedzy i umiejętności zatrudnionych wymaga:

- zapewnienia pracownikom optymalnego środowiska pracy, również w odniesieniu do wzajemnych relacji pomiędzy pracodawcą a pracownikiem,
- zapewnienia warunków pozwalających na kształtowanie celów i realizację zadań służących zwiększeniu zadowolenia pracowników oraz poprawie pozycji konkurencyjnej firmy,
- doskonalenia procesów służących wszechstronnemu rozwojowi pracowników oraz stworzenia warunków do doskonalenia ich kompetencji zawodowych,
- zapewnienia dostępności pracowników potrafiących w sposób systemowy realizować przypisane im procesy.

Wszystkie te istotne czynniki kształtowania roli i zadań czynnika ludzkiego oparte są na wytycznych wynikających z inżynierii jakości, nierozłącznie związanej z kształtowaniem właściwych dla zapewnienia sukcesu przedsiębiorstwa relacji ze wszystkimi uczestnikami procesu pracy oraz ze stworzeniem warunków do zachodzenia wskazanych relacji.

Warunkiem skutecznego zarządzania w różnych obszarach funkcjonowania przedsiębiorstwa jest:

- w fazie projektowania systemu – określenie kwalifikacji i kompetencji osób uczestniczących w systemie (podmiotów systemu), będących gwarantem efektywnego funkcjonowania organizacji i systemu,
- w fazie wprowadzenia systemu – przekonania potencjalnych adwersarzy o potrzebie wprowadzenia zmian, niejednokrotnie zmieniających istniejące przyzwyczajenia i przekonania o optymalności dotychczasowego postępowania,
- w fazie utrzymywania i doskonalenia – zapewnienia o prawidłowości podjętych wcześniej decyzji, również w zakresie przyznawania uprawnień właściwym i kompetentnym do wykonywania określonych zadań pracownikom.

We wszystkich powyżej wskazanych zadaniach istotną rolę, często decydującą o możliwości realizacji podejmowanych zadań, odgrywają kompetencje pracowników wykonujących te czynności.

W poszukiwaniu nowych czynników podnoszących efektywność funkcjonowania organizacji przemysłowych coraz większą uwagę zwraca się na znaczenie roli pracowników, traktowanych jako strategiczny czynnik rozwoju przedsiębiorstwa. W podejściu tradycyjnym zasoby ludzkie są postrzegane jako źródło kosztów, które należy zmniejszyć, oraz determinant wydajności, którą należy zwiększyć. Współcześnie podkreśla się natomiast dominującą rolę zasobów ludzkich w osiągnięciu celów przedsiębiorstwa¹⁸, a więc przyczyniających się do uzyskiwania korzyści. Warunkiem ich uzyskania jest właściwe nadzorowanie tego zasobu oraz zarządzanie nim. Bez zapewnienia warunków do jego rozwoju uzyskiwane korzyści będą niższe od oczekiwanych i pożądaných.

3. Kapitał społeczny w kształtowaniu rozwoju przedsiębiorstw MŚP

Obecnie bardzo istotne znaczenie dla rozwojowego funkcjonowania firmy ma kapitał społeczny. Poprzez pojęcie kapitału społecznego powszechnie rozumie się umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji w celu realizacji wspólnych interesów¹⁹.

Pracownicy trwale związani z przedsiębiorstwem, utożsamiani z jego misją, stanowią siłę napędową rozwoju firmy²⁰. We współczesnych, nowoczesnie zarządzanych przedsiębiorstwach pracownicy uznawani są za aktywa, które się nabywa, utrzymuje oraz inwestuje w nie. Wyjątkowość potencjału ludzkiego w porównaniu z pozostałymi zasobami przedsiębiorstw polega na tym, że może on pomnażać swoją wartość, podczas gdy inne zasoby w trakcie wykorzystywania w firmie deprecjują się²¹.

Współczesne koncepcje zarządzania akceptują konieczność zwrócenia szczególnej uwagi na człowieka w organizacjach. Przedmiotowe traktowanie człowieka jest niestety często wręcz kanonem współczesnego postępowania²². W praktyce

¹⁸ W. Grudzewski, I. Hajduk, *Przedsiębiorstwo...*, *op. cit.*, s. 42.

¹⁹ F. Fukuyama, *Zaufanie...*, *op. cit.*, s. 20.

²⁰ A. Sajkiewicz, *Strategia zmian w zasobach ludzkich*, w: *Zasoby ludzkie w firmie*, red. A. Sajkiewicz, Poltext, Warszawa 2000, s. 75.

²¹ K. Leszczewska, *Zarządzanie kapitałem ludzkim w sektorze MŚP w rejonie łomżyńskim*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 2, 2006, nr 427, s. 201–208.

²² A. Sokołowska, *Człowiek – bogactwo małego przedsiębiorstwa na globalnym rynku*, w: *Współczesne problemy i koncepcje zarządzania*, red. J. Stankiewicz, Uniwersytet Zielonogórski, Zielona Góra 2003, s. 93.

liczne trudności, z jakimi borykają się małe przedsiębiorstwa, skutkują odsunięciem na dalszy plan spraw pracowników. Niska świadomość właścicieli małych przedsiębiorstw co do ważności problemu oraz przykłady nie najlepszych wzorów zarządzania wymaga doskonalenia tej sfery działalności gospodarczej²³.

Zasoby ludzkie stanowią podstawę sukcesu bądź porażki firmy. Środowisko, w jakim działają organizacje przemysłowe, zmusza je do wysiłków związanych z adaptacją, utrzymaniem zdolności konkurencyjnych, a także do kształtowania zachowań adaptacyjnych. Sposobem na uzyskanie pożądanego stanu jest wdrożenie skutecznych zasad zarządzania określonym zasobem.

Zarządzanie zasobami ludzkimi można określić jako proces składający się z logicznie ze sobą powiązanych czynności, nakierowanych na zapewnienie organizacji w określonym czasie i miejscu wymaganej liczby pracowników o odpowiednich kwalifikacjach oraz tworzenie warunków stymulujących efektywne zachowania zatrudnionego personelu, zgodnie z nadrzędnym celem organizacji²⁴.

Zarządzanie zasobami ludzkimi wymaga zintegrowania ze strategią przedsiębiorstwa oraz włączenia się całej kadry hierarchicznej. W dobie społeczeństwa informacyjnego wiedza, doświadczenie, kompetencje stanowią o sprawności funkcjonowania przedsiębiorstwa, będąc istotnym czynnikiem przewagi konkurencyjnej. W warunkach funkcjonowania przedsiębiorstwa, w których istotną rolę odgrywa oddziaływanie na otoczenie, zasady SCR pozwalają na uporządkowanie procesu funkcjonowania firmy. Są również gwarantem uzyskania przynajmniej części z zamierzonych korzyści.

Podsumowanie

W ostatnich latach sloganem stała się elastyczność, często oznaczająca grę w zatrudnieniu i zwalnianie przy braku przestrzegania przyjętych uprzednio reguł, zresztą również często zmienianych²⁵. Tymczasem dla odniesienia sukcesu rynkowego istotne jest zapewnienie stabilności warunków prowadzenia działalności gospodarczej. Jednym z warunków uzyskania tej stabilności jest zapewnienie zasobów, w tym zasobów ludzkich, tj. pracowników potrafiących realizować procesy stanowiące ich zadania zawodowe. Nie mniej istotne znaczenie przypisać należy aspektom etycznym prowadzonej działalności gospodarczej.

Bez zapewnienia możliwości realizacji stanowiących istotę działalności procesów przedsiębiorstwo nie może generować niezbędnego do jego funkcjonowania

²³ *Ibidem*, s. 94.

²⁴ W. Grudzewski, I. Hajduk, *Przedsiębiorstwo...*, *op. cit.*, s. 104.

²⁵ G. Bokszańska, *Etyczny wymiar rozwoju organizacji biznesowych*, w: *Zarządzanie rozwojem organizacji*, t. 1, red. S. Lachiewicz, Politechnika Łódzka, Łódź 2007, s. 257.

zysku. Bez zapewnienia możliwości etycznego funkcjonowania również trudno wskazać na możliwość poprawy jakości życia pracowników, ich rodzin, społeczności lokalnej oraz otoczenia²⁶. Dla zapewnienia właściwych warunków funkcjonowania przedsiębiorstwa na konkurencyjnym rynku istotne jest znalezienie sposobu na efektywny rozwój firmy.

Poszukując drogi postępowania w zmieniającym się środowisku biznesowym, można oprzeć się na koncepcji *Social Corporate Responsibility*. Jednakże dla zagwarantowania odniesienia sukcesu gospodarczego ważne jest uwzględnianie wszystkich istotnych aspektów funkcjonowania, wśród których czynnik ludzki zajmuje wysoką pozycję. Jest to szczególnie ważne w MŚP, w których czynnik ludzki stanowi siłę napędową rozwoju.

FORMULATION OF HUMAN FACTOR IN FUNCION OF THE SOCIAL CORPORATE RESPONSIBILITY (SPECYFIC REQUIREMENTS FOR A MSES COMPANY)

Summary

For assurances the proper conditions of functioning the enterprise on competitive market the essential is finding the way on effective development of firm. Seeking the way of conduct we can lean on conception Social Corporate Responsibility. However, for reference of economic success important is regard all essential aspects of functioning, among human factor makes up essential position. This is particularly important and essential in MSEs company, where the human factor makes up motive strength of their development.

Translated by Adam Górny

²⁶ Zobacz: M. Kaźmierczak, *Bezpieczeństwo...*, *op. cit.*, s. 10–13.