

KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST

- Podrazumeva obavezu menadžmenta organizacije da donosi odluke i preduzima akcije koje će doprineti povećanju blagostanja društva, ali i same organizacije:
 - ▣ Efikasno ponašanje,
 - ▣ Odnosi sa zajednicom i interesnim grupama,
 - ▣ Produktivnost i inovacije,
 - ▣ Bolje brendiranje...

Tipovi CSR ponašanja

- Filantropija;
- Integracija društveno odgovornih aspekata u poslovanje - npr. kvalitet proizvoda;
- Inovativnost – ekološki i društveni problemiŽivotna sredina;

Tipovi CSR ponašanja

- ▣ Životna sredina,
- ▣ Integracija društveno odgovornih aspekata u poslovanje
- ▣ Ljudski resursi,
- ▣ Filantropija...

UPRAVLJANJE POSLOVNOM ETIKOM?

dr Aleksandra Dragin

- 
- Zadatak formalnog i neformalnog upravljanja pitanjima poslovne etike.

 - Mehanizam i etički principi - razviti sistem i standarde etičkog delovanja
 - ▣ obrasci,
 - ▣ programi,
 - ▣ praktične procedure.

- 
- **Izjave o ciljevima preduzeća** – stavovi, uverenja, vrednosti;
 - **Etički kodeks** – pravila (ne)poželjnog ponašanja;
 - **Linije izveštavanja i savetovanja** – svrha rane identifikacije etičkih problema i pravovremena reakcija.

- **Etički menadžeri, etički odbori ili komisije** – pružaju etički nadzor i kontrolu;
- **Etički konsultanti (specijalizovani)** – nude svoje savetodavne usluge (eksternalizovano);
- **Etička edukacija i trening** – podstaknuti svest i razmišljanje, mogućnosti rešavanja etičkih dilema.



ETIČKI KODEKS

- 
- Ponašanje zaposlenih u turizmu u velikoj meri doprinosi stvaranju imidža destinacije, firme...
 - U tom smislu, etičko ponašanje i poštovanje etičkog kodeksa je jedna od osnovnih komponenti za sticanja dobrog imidža i poboljšanje turističkog proizvoda.

Poslovna etika

- Nivo pojedinca;
- Nivo organizacije koja se nosi sa relevantnim moralnim principima (zaposleni, akcionari, uprava);
- Nivo spoljnog aktera (klijenti ili gosti, sindikati, vlada, mediji, konkurencija);
- Društveni nivo - odnosi se na moralna i etička pitanja na nivou čitave zajednice.

IMPULS –Poslovni bonton

- Izgled,
- Maniri (Način),
- Poštenje,
- Poštovanje (Uvažavanje),
- Ličnost,
- Stil i takt.

Korak 1

□ RAZVOJ IDEJA:

- ▣ spisak verovanja, pravila, vrednosti i uputstva - od zaposlenih se očekuje da ih prate u svakodnevnim poslovnim operacijama.

Korak 2

- Neke stvari koje treba razmotriti:
 - ▣ Gde se u prošlosti **kompanija suočavala sa nevoljama?**
Da li je to rešeno? Kako to?
 - ▣ Da li ste **dobijali pritužbe/reklamacije** od klijenata?
 - ▣ Da li postoji nešto što **ne želite da vaši zaposleni rade**
(ne moralno je, protivzakonito je...)?

- Sve što ne želite da vaši zaposleni rade trebalo bi da bude na listi!

Korak 3

- Forma etičkog kodeksa: jednostavan za čitanje.
 - ▣ **Distribucija** svim zaposlenim, poslovnim partnerima, korisnicima usluga kompanije...?

Korak 4

- Održati sastanak osoblja.
 - ▣ Dobar trenutak za pitanja;
 - ▣ Objasniti **disciplinski postupak** u slučaju ne pridržavanja pravila.

Korak 5

- Godišnji sastanci osoblja.
 - ▣ Povratne informacije od zaposlenih o tome da li etički kodeks dobro funkcionira;
 - ▣ Redizajniranje kodeksa.

Polazište pisanja kodeksa 1



- Postojeći kodeksi (hoteli, kruzери, trgovinski...),
- Zakon o turizmu,
- Zakon o zaštiti potrošača...

Struktura kodeksa

□ OPŠTE ODREDBE

- ▣ Normiranje (šta je kodeks...) i akteri (na koga se odnosi);
- ▣ Svrha kodeksa

□ MORALNI STANDARDI I NJIHOVA PRIMENA

- ▣ Osnovni standardi moralno prihvatljivog ponašanja (sloboda...)
- ▣ Zaposleni imaju pravo na ... (autonomno delovanje, nesmetan profesionalni razvoj i usavršavanje...)
- ▣ Zaposleni imaju moralnu dužnost da se (pridržavaju... da prema drugima...)

- 
- ▣ Princip profesionalnosti
 - ▣ Moralno neprihvatljivo ponašanje je ...
 - ▣ Odgovornost (odnos) prema klijentima ...

Polazište pisanja kodeksa 2

□ OPŠTE ODREDBE

- ▣ Normiranje (šta je kodeks...) i akteri (na koga se odnosi);
- ▣ Svrha kodeksa

□ POSEBNE ODREDBE

- ▣ izgled i ponašanje zaposlenih,
- ▣ standardi radne discipline,
- ▣ standardi komunikacije,
- ▣ odnosi sa javnošću,
- ▣ poslovna etika – lojalnost, poverljivost...

prednost definisanja etičkog kodeksa?

- Koncept poslovnog ponašanja koji polazi od:
 - ▣ ugrožavanja prava i interesa drugih,
 - ▣ od ostvarivanja opštih društvenih interesa koji obuhvataju poslovni uspeh,
 - ▣ konkurentnost i
 - ▣ ostvarivanje profita.

Svrha etičkih kodeksa u preduzeću

- Objašnjenje etičkih vrednosti
- Moralne vrednosti:
 - ▣ Nešto što je cenjeno
 - ▣ Nešto što je vredno
 - ▣ O čemu se ima visoko mišljenje
 - ▣ Nešto podjednako dobro
- Autonomija, pravda i dostojanstvo
- Poverenje, integritet

- 
- Nedostatak dovodi do izbijanja skandala i poremećaja poslovne atmosfere među zaposlenima.
 - Nedostatak dovodi do poremećaja uobičajenih tokova poslovanja .
 - Dovodi do gubitka poverenja u poslovanje, preduzeće, rukovodstvo i slično.

- 
- Definišu vrednosti i na njima zasnovana ponašanja među zaposlenima u preduzeću ili organizaciji
 - Podižu moral kod zaposlenih

- Omogućavaju zaposlenima u preduzeću da:
 - ▣ odbiju izvršenje neetičkih akcija,
 - ▣ da definišu granice prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja
-
- Upućuju zaposlene kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju u skladu sa moralnim i profesionalnim normama