

## ბიზნეს პროცესთა ინჟინერინგის სტრუქტურის ISO26000-ის რეკომენდაციებთან ადაპტაციის მიმართულებები

ირინა გოგორიშვილი — ივ. ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ეკონომიკისა და ბიზნესის ფაკულტეტის ასოცირებული პროფესორი

### რეზიუმე

ბიზნეს-ინჟინერინგის საკითხები მუდმივი კვლევისა და ნოვაციების სფეროს წარმოადგენს. ISO26000 და IC CSR-08260008000-ის სტანდარტი არის ბიზნესინჟინერინგისა და სოციალური პასუხისმგებლობის საპროგრამო დოკუმენტი.

ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობა ბიზნეს პროცესთა ინჟინერინგის მნიშვნელოვანი შემადგენელია. მიუხედავად იმისა, რომ მსოფლიოში მრავალი მეცნიერი და პრაქტიკოსი მუშაობს აღნიშნულ თემებზე კონსენსუსი მიღწეული არ არის. მთელ რიგ მეცნიერთა აზრი დღემდე გაყოფილია ბიზნესისათვის სოციალური პასუხისმგებლობის პოზიტიური მნიშვნელობის აღიარებასა და მეორეს მხრივ მის მიმართ როგორც იძულებითი, დამზარელებელი ვალდებულებების მიკუთვნებას შორის. ბიზნეს-ინჟინერინგის სტრუქტურული განფენილობის სქემის შემუშავების საფუძველზე შესაძლებელია სავარაუდოდ განვსაზღვროთ სოციალური პასუხისმგებლობის ელემენტების ჩართვა კომპანიის ბიზნესინჟინერინგის განხორციელებაზე ზემოქმედ ეგზოგენურსა და ენდოგენურ ფაქტორებში.

ნაშრომში მოცემულ ბიზნეს-ინჟინერინგის სქემაში სოციალური პასუხისმგებლობის ინსტრუმენტების შესაძლო ჩართულობა საერთაშორისო სტანდარტის IS26000:2010 და IC CSR-08260008000 რეკომენდაციების საფუძველზეა შემუშავებული. ეს სტანდარტები უნდა გახდეს ნიმუში რომელზეც იქნება ორიენტირებული საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ღრმა და ყოვლისმომცველი თავისუფალი სავაჭრო სივრცის შესახებ შეთანხმების (CFT) გარდამავალი პერიოდის პროცესში განსახორციელებელი ცვლილებები.

**საკვანძო სიტყვები:** სოციალური პასუხისმგებლობა, ISO26000, ბიზნესინჟინერინგი.

### Направления адаптации структуры бизнесинжиниринга с рекомендациями ISO26000

#### Резюме

Вопросы бизнесинжиниринга это сфера непрерывных исследований и инноваций. ISO26000 и стандарт IC CSR-08260008000 является документом в области социальной ответственности бизнеса и важной составляющей процессов бизнесинжиниринга. В то время как многие ученые и практики работают над этими вопросами, в этой области консенсус еще не достигнут. Мнение ученых по-прежнему разделено между признанием важности социальной ответственности бизнеса и предоставление о нем как о принужденных обязательствах приносящих потери. На основании структурной схемы бизнесинжиниринга возможно предположительно определить включение элементов социальной ответственности в экзогенные и эндогенные факторы влияющие на процесс бизнесинжиниринга.

Включение инструментов социальной ответственности в представленную схему бизнесинжиниринга основано на разработке рекомендаций по международному стандарту ISO26000: 2010 и стандарту IC CSR-08260008000 Эти стандарты должны стать образцами на которые будет ориентировано Глубокое и всеобъемлющее оглашение о зоне свободной торговли (DCFTA) между Грузией и ЕС.

**Ключевые слова:** социальная ответственность, ISO26000, бизнесинжиниринг

### Direction of adapting the structure of Business Process Engineering to the recommendations ISO26000

#### Summary

Business process engineering is a field of continuous research and innovations. ISO26000 and standard IC CSR-08260008000 Is a policy document for Social responsibility of business and important component of business process engineering. While many scientists and practitioners are working on these issues, consensus is not achieved yet in a number of areas. The opinion of scientists is still divided between reco-

gnizing importance of social responsibility of business and granting compulsory and damageable obligations. In terms of rational economic policy developing countries must focus from the benefit and subsidy methods to the development of obligations. Only directive decisions, propaganda and social advertising introduced by the state, can establish business engineering and correct perception of social responsibility in the society.

Based on the structural scheme of business engineering scope, it is expected to define the elements of social responsibility and their involvement in a variety of fields.

In this scheme of business process engineering possible involvement (installation) of social responsibility tools (provide as a digital code) is based on the recommendations of international standard ISO26000: 2010 and standard IC CSR-08260008000. These standards have to become a target example which will be driving force for a series of changes during the transition period of implementing Deep and Comprehensive Free Trade Area Agreement (DCFTA) between Georgian and EU.

**Keyword:** social responsibility, ISO26000, business engineering structure

ზოგადსაკაცობრიო ფუნდამენტურ ღირებულებათა მდგრადობა განაპირობებს რელიგიურ, კულტურულ, ეკონომიკურ, ფილოსოფიურსა და ზნეობრივი მრწამსის მრავალსახონებას რაც ბიზნესის სოციალურ ვალდებულებათა საფუძველსა და შედეგს წარმოადგენს. წარმატებული ბიზნეს-ინჟინერინგი სოციალური ვალდებულებებიდან სოციალურ პასუხისმგებლობას აყალიბებს.

ნაშრომის მიზანია გამოიკვეთოს ლოგიკური ურთიერთკავშირები და განპირობებულობა ბიზნეს ვალდებულებებსა და პასუხისმგებლობას შორის წარმატებული ბიზნეს ინჟინერინგის და სამკვიდრებლად განვითარებად ქვეყნებში. კვლევის პროცესში ჩვენს მიერ გამოყენებულია ლოგიკური ანალიზის, მეცნიერული აბსტრაქციის, დედუქციის, ინდუქციისა და სტატისტიკის მეთოდები.

ბიზნეს პროცესთა ინჟინერინგის საკითხები მუდმივი კვლევისა და ნოვაციების სფეროს წარმოადგენს. ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობა ბიზნეს პროცესთა ინჟინერინგის მნიშვნელოვანი შემადგენელია. მიუხედავად იმისა, რომ მსოფლიოში მრავალი მეცნიერი და პრაქტიკოსი (Freeman, Moutchnik, (2013); Visser, Matten, Pohl, Tolhurst, (2008); Sankar, Bhattacharya, Korschun (2006); Baker, (2008) Fialka, (2006); Carroll, Buchholtz, (2006); Sacconi (2004); Jastram (2007);

Porter, Kramer (1994); Bulkeley, (2001); Maignan, Ferrell, Tomas, (1999); Friedman, (1970) და სხვა) მუშაობს აღნიშნულ თემებზე კონსენსუსი მთელ რიგ მეცნიერთა აზრი დღემდე გაყოფილია ბიზნესისათვის სოციალური პასუხისმგებლობის პოზიტიური მნიშვნელობის აღიარებასა და მეორეს მხრივ მის მიმართ როგორც იძულებითი, დამზარელებელი ვალდებულებების მიკუთვნებას შორის.

სოციალური მოთხოვნების დაკმაყოფილებისათვის სამეწარმეო ინიციატივის ხელშეწყობა, განვითარება და ფილანტროპია არ წარმოადგენს ეკონომიკური მოგების მიღების პირდაპირ გზას. იგი უფრო ვალდებულებათა განხორციელებისა და თვითრეალიზაციის მიზნით მიმდინარეობს. ამავე დროს მდგრადი ეკონომიკური განვითარება შეუძლებელია ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობის გარეშე. ბიზნეს-ინჟინერინგის პროცესში გათვალისწინებული უნდა იყოს სოციალური პასუხისმგებლობის ის საზღვრები რომლებშიც ეკონომიკური აგენტები ნებაყოფლობითი აქტივობით სოციალურ, ეკონომიკურ და ეკოლოგიურ სფეროების განვითარებას ახორციელებენ (რევაზ გველესიანი, ირინა გოგორიშვილი 2011). საგულისხმოა აგრეთვე, რომ ხშირ შემთხვევაში აღნიშნული აქტივობა კანონით დადგენილ ჩარჩოპირობებს სცილდება. ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობა განვითარებულ ქვეყნებში კომპანიების აქტივობის თანმხლები პროცესია მათი ფუნქციონირების ნებისმიერ სფეროში. იგი ბიზნეს ინჟინერინგში კომპანიის მისიის ჩამოყალიბების სტადიიდან ჩნდება და შემდგომ ეგზოგენური და ენდოგენური სფეროების ყველა შემადგენელში სხვადასხვა დონით ფიგურირებს. განვითარებად ქვეყნებში ცხადია ასეთი ნებაყოფლობითი აქტივობა იშვიათად შეინიშნება და როგორც წესი იგი ძირითადად ფილანტროპიის ხასიათს ატარებს.

საქართველოში არასამთავრობო ორგანიზაციის „განსხვავებული უნარების მქონე პირთა გაერთიანების“ ინიციატივით ჩატარებული კვლევის საფუძველზე მოხდა მსხვილი კომპანიების (100 კომპანიის) მენეჯერთა გამოკითხვა. კვლევამ შემდეგი ტენდენციები გამოავლინა:

- ტრადიციულ მენარმეთა გარემოში ძირითადად სუფევს პირადი კეთილდღეობის ამალღების მოტივი;
- გამოკითხულთა 27% თვლის, რომ მათ აქვთ საჭირო ინფრასტრუქტურა სამსახურში შშმ პირთა ადაპტირებისთვის, 18 % მიიჩნევს,

რომ ასეთი პირობები არ გააჩნია, ხოლო 55%-მა არ იცის აქვს თუ არა საერთოდ ასეთი შესაძლებლობა;

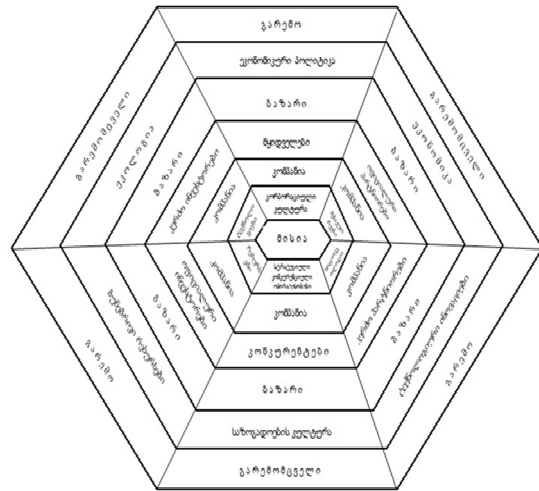
- შშმ პირებისთვის კომპანიის სახსრებით ადაპტირებული გარემოს შექმნის მზადყოფნის შესაძლებლობების არსებობის შესახებ 56% არ იცის (და არც დაინტერესებულა ამ საკითხით), 33%-მა იცის ასეთი შესაძლებლობების არსებობის შესახებ, ხოლო 11%-მა საერთოდ უარყო შესაძლებლობათა არსებობის აუცილებლობა;
- გამოკითხულთა 86% მზადყოფნას გამოთქვამს, შეუქმნას შშმ პირებს შესაბამისი ადაპტირებული გარემო, თუკი იქნება სახელმწიფოს მხრიდან ნაწილობრივი ან სრული ფინანსური მხარდაჭერა და თანამონაწილეობა.

მოცემული ემპირიული შედეგების ანალოგიურია პოსტსაბჭოთა ქვეყნებში ჩატარებული კვლევების საფუძველზე მიღებული მონაცემები (პროგრამა ხორციელდებოდა აშშ-ს საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს USAID-ის დაფინანსებით). ჩატარებული კვლევის შედეგად ზოგადად პოსტსაბჭოურ ქვეყნებში გამოიკვეთა სიტუაცია სადაც ნათლად სჩანს, რომ ბიზნესმენტა უმრავლესობას საზოგადოებრივი პასუხისმგებლობა სახელმწიფოს ხარჯზე (სახელმწიფო სუბსიდიების, დაბეგვრის შეღავათების, სახელმწიფო შესყიდვებში უპირატესობის მიღებასა და სხვა) სურს განახორციელოს. ცხადია ამ მდგომარეობას თავისი ახსნა აქვს იგი განპირობებულია:

- ეკონომიკის განვითარების დაბალი დონით;
- სტაბილური ეკონომიკური ნტერესების ჯგუფების არარსებობით;
- სახელმწიფოს როლის მიმართ გადაჭარბებული პრიორიტეტის მიკუთვნების ინერციით;
- სოციუმის მხრიდან საბაზრო ეკონომიკის მოთხოვნებთან შესაბამისი ღირებულებათა სისტემის ნაწილობრივი აღიარების მდგომარეობით.

მიუხედავად ობიექტური მიზეზების არსებობისა ასეთი მიდგომა სრულიად მიუღებელია, რადგან იგი კორუფციულ სქემებს წარმოშობს და გაართულებს მასთან ბრძოლას. რაციონალური ეკონომიკური პოლიტიკის თვალსაზრისით განვითარებად ქვეყნებში აქცენტი შეღავათებისა და სუბსიდიების მეთოდებიდან ვალდებულებების ჩამოყალიბებაზე უნდა გადავიტანოთ. მხოლოდ სახელმწიფოს მიერ შემუშავებული ღირეფქტიული ხასიათის გადანაცვ-

ტილებებით, პროპაგანდითა და სოციალური რეკლამით დაინერგება ბიზნეს-ინჟინერინგსა და საზოგადოებაში სოციალური პასუხისმგებლობის სწორი აღქმა.



**ნახაზი №1.** ბიზნეს-ინჟინერინგის სტრუქტურული განფენილობის მოდელი.

ბიზნეს-ინჟინერინგის სტრუქტურული განფენილობის მოდელის შემუშავების საფუძველზე (რომელიც №1 ნახაზზეა ნაჩვენები) შესაძლებელია სავარაუდოდ განვსაზღვროთ სოციალური პასუხისმგებლობის ელემენტების ჩართვა კომპანიის ბიზნეს-ინჟინერინგის განხორციელებაზე ზემოქმედ ეგზოგენურსა და ენდოგენურ ფაქტორებში.

რაც შემდეგნაირად შეიძლება წარმოვადგინოთ:

ფირმის გარე key შეზღუდვებისა და შესაძლებლობების ფაქტორები:

- **ეკონომიკა** — 6.3.9; 6.3.10; 6.5.4; 6.6.3; 6.6.5; 6.6.6; 6.6.7; 6.7.5; 6.8.5; 6.8.6; 6.8.7;
- **ტექნოლოგიური ინოვაციები** — 6.3.3; 6.7.5; 6.8.6; 6.8.8;
- **ეკონომიკური პოლიტიკა** — 6.3.4; 6.3.5; 6.3.7; 6.3.8; 6.3.9; 6.4.3; 6.6.3; 6.6.6;
- **სოციო კულტურული** — 6.3.3; 6.3.7; 6.3.8; 6.4.5; 6.6.6; 6.6.7;
- **ბუნებრივი რესურსები** — 6.3.3; 6.5.4; 6.5.5; 6.5.6; 6.6.7;
- **ეკოლოგია** — 6.5.3; 6.5.4; 6.5.5; 6.5.6.

ფირმის შიგა (საბაზრო) key შეზღუდვებისა და შესაძლებლობების ფაქტორები:

- **სტრატეგიული კონკურენტული უპირატესობები** (რისი კეთება შეუძლია ფირმას

ყველაზე კარგად კონკურენტებთან შედარებით) — 6.7.3; 6.7.4; 6.7.6; 6.7.8; 6.7.9; 6.8.3;

- ფირმის key ტექნოლოგიები (მმართველობითი, ოპერაციული, საინფორმაციო, კომპიუტერულიდასხვა) — 6.4.3; 6.4.5; 6.7.3; 6.8.6;

ფირმის key რესურსები (აქტივები-ფიზიკური და საფინანსო კაპიტალი, პერსონალი-ადამიანური კაპიტალი, ცოდნა-საინფორმაციო (ვირტუალური) კაპიტალი-6.4.3; 6.4.4; 6.4.6; 6.8.4; 6.8.5; 6.8.6; 6.8.8; 6.8.9;

- ფირმის კორპორაციული კულტურა (ფორმალური და არაფორმალური) — 6.3.6; 6.6.5;

- ფირმის მესაკუთრეები — 6.3.10; 6.4.5; 6.6.3; 6.6.7; 6.7.5; 6.7.7; 6.8.9;

- ფირმის სოციოეკოლოგია — 6.5.5; 6.5.6; 6.8.4.

ბიზნეს პროცესთა ინჟინერინგის მოცემულ სექტორში სოციალური პასუხისმგებლობის ინსტრუმენტების (მოცემულია შესატყვისი ციფრული კოდით) შესაძლო ჩართულობა (ინსტალაცია) საერთაშორისო სტანდარტის ISO26000: 2010 და 2011 წლის 1 აპრილს დამტკიცებული სტანდარტის IC CSR-08260008000 რეკომენდაციების საფუძველზეა შემუშავებული. ეს სტანდარტები უნდა გახდეს ნიმუში, რომელზეც იქნება ორიენტირებული საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ღრმა და ყოვლისმომცველი თავისუფალი სავაჭრო სივრცის შესახებ შეთანხმების (DCFTA) გარდამავალი პერიოდის პროცესში განსახორციელებელი მთელი რიგი ცვლილებები.

#### გამოყენებული ლიტერატურა:

1. რევაზ გველესიანი, ირინა გოგორიშვილი. ეკონომიკური პოლიტიკა, წიგნი მეორე. „გამომცემლობა „უნივერსალი“. თბილისი 2011.
2. რევაზ გველესიანი, ირინა გოგორიშვილი. ძირითად საზოგადოებრივ ღირებულებებთან ეკონომიკურ-პოლიტიკური გადაწყვეტილებების შესაბამისობა. გამომცემლობა „უნივერსალი“. თბილისი, 2012.
3. Freeman, Edward; Moutchnik, Alexander (2013): Stakeholder management and CSR: questions and answers. In: Umwelt Wirtschafts Forum, Springer

- Verlag, Bd. 21, Nr. <http://link.springer.com/article/10.1007/s00550-013-0266-3>
4. Bulkeley, H. (2001). «Governing Climate Change: The Politics and Risk Society». Transactions of the Institute of British Geographers, New Series, Vol.26, No.4, pp. 430-447.
5. Fialka, J. (2006). «Politics & Economics: Big Businesses Have New Take on Warming; Some Companies Move From Opposition to Offering Proposals on Limiting Emissions». WallStreet-Journal. pg.A.4.
6. Grace, D; S. Cohen (2005). Business Ethics: Australian Problems and Cases. Oxford University Press. ISBN 0-19-550794-0.
7. Roux, M. (2007). «Climate conducive to corporate action: 1 All-round Country Edition». The Australian. Canberra, A.C.T. pg.14. onlinearticle
8. Sacconi, L. (2004). A Social Contract Account for CSR as Extended Model of Corporate Governance (Part II): Compliance, Reputation and Reciprocity. Journal of Business Ethics, No.11, pp. 77-96.
9. Visser, W.; D. Matten, M. Pohl, N. Tolhurst (eds.) (2008). The A to Z of Corporate Social Responsibility. Wiley. ISBN 978-0-470-72395-1.
10. Baker, Mallen. «Arguments against Corporate Social Responsibility». BusinessRespect. Retrieved 2008-03-07.
11. Carroll, A.; A. Buchholtz (2006). Business and Society: Ethics and Stakeholder Management, 6th ed. Mason, OH: Thomson/South-Western. ISBN 0-324-22581-4.
12. International Business Report (2008). Corporate Social Responsibility: a necessity not a choice, Grant Thornton.
13. Jastram, Sarah (2007). «The Link Between Corporate Social Responsibility and Strategic Management». CIS Papers No.17. Centre of International Studies, Hamburg.
14. Maignan, I; O. Ferrell, G. Tomas (1999). «Corporate Citizenship: Cultural Antecedents and Business Benefits». Journal of the Academy of Marketing Science. Vol.27, No.4, pp. 455-469.
15. Porter, Michael; Mark Kramer. «The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility» (PDF). HarvardBusinessReview.
16. Friedman, Milton. The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. The New York Times Magazine. 1970-09-13. Retrieved on 2008-03-07
17. SeTanxmeba evrokavSirsa da saqarTvelos Soris asocierebis Sesaxeb <http://www.eu-nato.gov.ge/ge/eu/association-agreement>
18. <http://media.rspp.ru/document/1/6/4/64150d953949a8b84b2e0c315e8e4318.pdf>
19. [http://eeas.europa.eu/georgia/assoagreement/assoagreement-2013\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/georgia/assoagreement/assoagreement-2013_en.htm)