

ორგანიზაციული კულტურა და ბიზნეს სუბიექტების სოციალური პასუხისმგებლობა COVID 19 -ის პირობებში

Organized culture and social responsibility in the Condition of Covid-19

ლალი ხარბედია, - ბიზნესის მართვის ასოცირებული პროფესორი
აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, lali.kharbedia@atsu.edu.ge
გური ჭანუყვაძე - ფინანსების დოქტორი
აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, guri.tshanukvadze@atsu.edu.ge
Lali Kharbedia - associated professor of business ruling of A.Tsereteli state University.
LaliKharbedia@atsu.edu.ge
Guri Chanukvadze -Doctor of finances. A.Tsereteli state University
Guritchanukvadze@atsu.edu.ge

რეზიუმე. თანამედროვე პირობებში ბიზნეს სუბიექტების იმიჯსა და მდგომარეობას განსაზღვრავს მათი ორგანიზაციული კულტურა, რომლისთვისაც დამახასიათებელია ადამიანზე ორიენტირება. ეს უკანასკნელი კი თავის მხრივ უკავშირდება სოციალური პასუხისმგებლობის ცნებას. სხვადასხვა სფეროში მოღვაწე ფირმების უმრავლესობას კარგად ესმის, მათ წარმატებას საფუძვლად უდევს არა მხოლოდ ეფექტიანობა და მომგებიანობა, არამედ ისიც, რამდენად პასუხობს მისი საქმიანობა საკუთარი პერსონალის, მომხმარებლების და მთლიანად სოცუმის ინტერესებს. სოციალური პასუხისმგებლობა ორგანიზაციული კულტურის განუყოფელი ნაწილი ხდება.

განსაკუთრებით აქტუალურია ეს საკითხი იმ გამოწვევის პირობებში, რომლის წინაშეც მთელი მსოფლიო და მათ შორის საქართველოც დგას. როგორ პასუხობს ქართული ბიზნეს სუბიექტები ამ გამოწვევას და როგორია მათი სოციალური პასუხისმგებლობა COVID 19 -ის პირობებში.

ჩვენ ძირითადად საბანკო სექტორის სოციალური პასუხისმგებლობის ასპექტებს განვიხილავთ, რამდენადაც ეს არის სფერო, რომელსაც პანდემიის პირობებში დაეკისრა არა მხოლოდ სოციალური პასუხისმგებლობა საკუთარი პერსონალის და მომხმარებლების წინაშე, არამედ სხვა ბიზნეს სუბიექტების (განსაკუთრებით მცირე და საშუალო ბიზნესის) ფინანსური მდგრადობის დაზღვევის ფუნქციაც.

საკვანძო სიტყვები: ორგანიზაციული კულტურა, სოციალური პასუხისმგებლობა, ადამიანზე ორიენტირება, საბანკო სექტორი, ფინანსური მდგრადობა.

Resume. In the modern conditions business subjects' image and conditions are determined by their organized culture, which is typically orientated on a man . The last in itself connected with the concept of social responsibility. The most firms which work in different spheres know perfectly well, that the foundation of their success is not only effectiveness and profitability, but how it answers its activity to its own personnel's , consumers' and all its socium's interests. Social responsibility becomes an integral part of organized culture. This question is especially active in the condition of such challenge in front of which the whole world and among them Georgia is standing now. How do Georgian subjects answer this challenge and what is its responsibility in the condition of Covid-19? Basically we are discussing social responsibilities of bank sector, as it is the sphere that has social responsibility

in the condition of pandemic not only before its own personnel and consumers, but before the other subjects (especially before small and middle business) it has function of financial firmness insurance.

Key Words: Organized culture social responsibility, Orientated on man, bank sector, financial firmness.

ბიზნეს სუბიექტების წარმატებული ფუნქციონირება დამოკიდებულია არა მხოლოდ წარმოების ეფექტიანობაზე, არამედ მის სოციალურ როლზეც, რასაც განსაზღვრავს აქ ჩამოყალიბებული ორგანიზაციული კულტურა და სოციალური პასუხისმგებლობის ხარისხი. ორგანიზაციის პერსონალის და მთლიანად საზოგადოების წინაშე სოციალური პასუხისმგებლობა არის ხშირად ბიზნესის განვითარების და მომგებიანობის ზრდის ინდიკატორი. სოციალური პასუხისმგებლობა განასახიერებს არა მხოლოდ საკუთარი, არამედ თანამშრომლების, მომხმარებლების და იმ ბიზნეს სუბიექტების ეკონომიკური ინტერესებისა და სჭიროებების რეალიზაციას, რომლებიც ძირითად საქმიანობას ახორციელებენ სოციალური შედეგების გათვალისწინებით. როგორც დასავლეთის მკვლევარები აღნიშნავენ, მხოლოდ მოგების მაქსიმიზაცია კი არ არის მთავარი, არამედ უფრო მნიშვნელოვანია ბიზნესის გადარჩენა და სოციალური საჭიროებების დაკმაყოფილება. ამიტომ საჭიროა ამჟამინდელი დაინტერესებული მხარეების და სოციალური საჭიროებების დაბალანსება მომავლის საჭიროებებთან. [3]

უნდა აღინიშნოს, რომ სოციალურმა პასუხისმგებლობამ დასავლეთის ქვეყნებში ჯერ კიდევ საუკუნის დასწყისიდან შეიძინა განსაკუთრებული აქტუალობა და დღეს თანაბრად მნიშვნელოვანია ყველა ორგანიზაციისათვის, მიუხედავად მისი წარმოშობის, ზომისა და ფორმისა. მიუხედავად იმისა, რომ სხვადასხვა ქვეყანაში დგას განსხვავებული სოციალური პრობლემები, საზოგადოება ელოდება, რომ ბიზნეს სუბიექტები დაეხმარება მათ გადაჭრაში. ამ მიმართულებით კომპანიებზე ზეწოლა კიდევ უფრო აქტიურდება. სულ უფრო იზრდება მათი „ვალდებულება“ შეასრულონ დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნები, განსაკუთრებით არსებული ეკონომიკური ცვლილებების ფონზე.

საქართველოში სოციალური პასუხისმგებლობა უკავშირდება მსხვილი ბიზნესის განვითარებას, მაგრამ მისი მნიშვნელობა უსაზღვროდ გაიზარდა COVID -19 პანდემიის პირობებში.

დასავლეთის ქვეყნებში სოციალური პასუხისმგებლობა აღარაა მხოლოდ მსხვილი კორპორაციების ორგანიზაციული კულტურის განუყოფელი ნაწილი. ქართველი მკვლევარებიც თვლიან, რომ კერძო ბიზნესი, რომელიც ეთიკური ბიზნესის პრაქტიკას სწრაფას და ეფექტიანად ითვისებს, გადარჩება, ხოლო ისინი, ვინც ვერ ახერხებენ იმოქმედონ დღეს, გაურკვეველი მომავლის პირისპირ აღმოჩნდებიან. სოციალური პასუხისმგებლობა არჩევანი როდია, აუცილებლობაა ნებისმიერი კომპანიისათვის, მათ შორის ქართული კომპანიებისთვის, რომლებიც სოციალური პასუხისმგებლობის საკითხებით თანდათანობით ინტერესდებიან. [5]

როგორც ვხედავთ, სოციალური პასუხისმგებლობა უკვე დანერგილია და წარმატებით ხორციელდება საქართველოშიც ძირითადად მსხვილი კომპანიების მიერ. ამ მხრივ განსაკუთრებით აღსანიშნავია საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრის საქმიანობა, რომელიც ხელს უწყობს სოციალური პასუხისმგებლობის ხარისხის ამაღლებას და არეალის გაფართოებას. 2018 წლიდან ორგანიზაცია ატარებს კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის საუკეთესო ინიციატივების ყოველწლიურ კონკურსს - საქართველოს პასუხისმგებელი ბიზნესის კონკურსს - *Meliora*. კონკურსი მიზნად ისახავს საქართველოში კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის განვითარებას და პოპულარიზაციას. ასევე, კომპანიების წახალისებას დანერგონ საკუთარ საქმიანობაში CSR-პრინციპები და მიდგომები და გახდნენ სამაგალითო სხვებისთვის. [6]

სოციალური პასუხისმგებლობას ხშირად უკავშირებენ მდგრადი განვითარების ცნებას. აღსანიშნავია, რომ გაეროს გენერალურმა ასამბლეამ 2015 წელს მიიღო დღის წესრიგი 2030 მდგრადი განვითარებისთვის, სადაც გაწერილია მდგრადი განვითარების 17 მიზანი და 169 ამოცანა, რომლებიც დაჯგუფებულია სამი მიმართულებით: ეკონომიკური, სოციალური და გარემოს დაცვითი. გლობალური შეთანხმების (UN Global Compact) და KPMG-ის თანამშრომლობის შედეგად შემუშავდა SDG Industry Matrix, რომელიც კერძო კომპანიებს ანახებს გზებს და მაგალითებს, თუ როგორ შეიძლება თითოეული მიზნის მიღწევაში წვლილის შეტანა. ერთერთი მნიშვნელოვანი მიმართულება ჯანდაცვასა და გარემოს დაცვასთან ერთად არის ფინანსური სერვისები, რომელიც განსაკუთრებულ მნიშვნელობას

იძენს პანდემიის პირობებში. მსოფლიო ბანკის მიერ შემუშავებულ რეკომენდაციებში ხაზგასმულია, რომ ფინანსური დამოუკიდებლობის გაუმჯობესების მიზნით კომპანიებს შეუძლიათ დანერგონ ახალი ფინანსური პროდუქტები, საკრედიტო ისტორიის შეფასების ახალი კრიტერიუმები და სადისტრიბუციო არხები (მათ შორის საბანკო მომსახურება ონლაინ).

საინტერესოა, თუ რა ღონისძიებებს ახორციელებს საქართველოს საბანკო სექტორი ბიზნესის ფინანსური მდგრადობის შესანარჩუნებლად და ფიზიკური პირების მხარდასაჭერად. საქართველოს საბანკო ასოციაციამ პანდემიის საწყის ეტაპზე გააკეთა მნიშვნელოვანი განაცხადი: საქართველოს საბანკო სექტორის მიერ COVID 19-ის პანდემიის დაწყების მომენტიდან მაქსიმალურად იქნა გათვალისწინებული მომხმარებელთა ინტერესები და კომერციული ბანკების კლიენტებმა შეძლეს ესარგებლათ საკრედიტო ვალდებულებების შესრულების გადავადების პირობით, რომლის მიზანს წარმოადგენდა როგორც კლიენტებისათვის ფინანსური წნეხის შემსუბუქება, ასევე უზრუნველყოფა იმისა, რომ ეპიდსიტუაციის გათვალისწინებით თავი აერიდებინათ გადაადგილებისაგან, კომერციულ ბანკებში ვიზიტებისაგან. [7]

საქართველოს საბანკო ასოციაციის ინიციატივას შეუერთადა თითქმის ყველა კომერციული ბანკი. მათ შორის აღსანიშნავია საქართველოს ბანკის, თიბისი ბანკის და ვითიბი ბანკის კერძო ინიციატივები და მათ მიერ გატარებული ღონისძიებები საკუთარი თანამშრომლების და საზოგადოების ფართო ფენების დასახმარებლად.

კერძოდ, საქართველოს ბანკის მიერ ჯანდაცვის სამინისტროს გადაეცა COVID 19-ის გავრცელების საწინააღმდეგო ზომების მისაღებად აუცილებელი სოლიდური რაოდენობის სამედიცინო ნივთები: ლაბორატორიული ტესტები, სასუნთქი აპარატები, პირბადე და ხელთათმანები. [8] საქართველოს ბანკი წლების მანძილზე ახორციელებდა და დღესაც აგრძელებს თანამშრომლების განვითარების ხელშეწყობ და წამახალისებელ ღონისძიებებს. მათ შორისაა ბენეფიტების პაკეტი, რომელიც მოიცავს ჯანმრთელობის და საპენსიო დაზვევას, ფულად საჩუქარს და მსხვილ საბონუსე სისტემას. პანდემიასთან თანაცხოვრების პირობებში კი ბანკმა თანამშრომლების შვილებისათვის „ონლაინ ბაღი“ შექმნა, რომელიც კორპორაციულ საკომუნიკაციო პლატფორმა Workplace-

ზე გახდა ხელმისაწვდომი. ბანკი წლების მანძილზე ასევე აფინანსებს სოციალური დახმარების და გარემოს დაცვით პროექტებს.

COVID 19-ის გამოწვევების დასაძლევად და საქართველოს მოსახლეობის მხარდასაჭერად თიბისი ბანკმა შექმნა პროგრამა „თიბისი შენთვის“, რომელიც 2 ძირითადი კომპონენტისგან შედგება: 2 მილიონი ლარი სოციალური დახმარების ინიციატივებისათვის და 3 მილიონ ლარზე მეტი მომხმარებლის საკომისიო ხარჯების შესამსუბუქებლად როგორც ფიზიკური პირების, ისე ბიზნესისთვის. ასევე ამოქმედდა ონლაინ პლატფორმა „თიბისი შენთვის“, სადაც თავს იყრის თიბისის და მისი პარტნიორების ყველა ციფრული სერვისი.[9] სოციალური პასუხისმგებლობის მაღალი ხარისხით გამოირჩოდა თიბისი ბანკი პანდემიამდეც, და ყოველწლიურ ანგარიშებს აქვეყნებდა გატარებული სოციალური აქტივობების შესახებ. მისი სოციალური პასუხისმგებლობის ძირითადი მიმართულებებია: ბიზნესის მხარდაჭერა, კულტურა, ახალი თაობა და გარემოს დაცვა.

სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში ვითიბი ბანკმა ჯერ კიდევ 2018 წელს შესთავაზა თავის მომხმარებლებს ახალი შესაძლებლობები საკრედიტო ისტორიის გასუფთავებასთან დაკავშირებით. ბანკის განაცხადი ასეთი იყო: ვითიბი ბანკის, როგორც სოციალურად პასუხისმგებელი ფინანსური ინსტიტუტის მიზანია, მომხმარებელთან დაამყაროს გრძელვადიანი, პარტნიორული ურთიერთობა. პირველად ქართულ საბანკო სივრცეში ვითიბი ბანკმა საკუთარ 12000-მდე ფიზიკურ პრობლემურ მსესხებლებს, მისცა შესაძლებლობა მიეღოთ მნიშვნელოვანი დისკონტი სესხის მიმდინარე ძირზე და დარიცხულ პროცენტზე, მოახდიათ ბანკის მიმართ დავალიანების სრულიად ანულირება და გაეუმჯობესებინათ მიმდინარე საკრედიტო ისტორია. [10] ხოლო COVID 19-ის წინააღმდეგ ბრძოლის მხარდასაჭერად, საწყის ეტაპზე ვითიბი ბანკმა 200 000 ლარი გადარიცხა სპეციალურ ფონდში იმ გამოწვევების გადასალახად, რომლის წინაშეც მთელი ქვეყანა აღმოჩნდა. ბანკი წლების მანძილზე ახორციელებდა საქართველოში კულტურის სფეროს და სპორტის მხარდაჭერ ღონისძიებებს. საბანკო სექტორის საქმიანობა ეთიკის პრინციპებს ემყარება და სოციალური პასუხისმგებლობა მისი ორგანიზაციული კულტურის განუყოფელი ნაწილია.

ამრიგად, პანდემიის პირობებში „სოციალური პასუხისმგებლობა“ შესაძლოა უფრო სოციალური პრობლემების გადაჭრისაკენ მიმართულ

ღონისძიებად იყოს აღქმული, მაგრამ რეალურად ის გამოხატავს ბიზნეს სუბიექტების პასუხისმგებლობას ყველა დაინტერესებული ჯგუფისა და მთელი საზოგადოებისადმი არა მხოლოდ სოციალური, არამედ ეკონომიკური, კულტურული და ეკოლოგიური მიმართულებით.

და რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, საქართველოშიც სოციალური პასუხისმგებლობა მცირე და საშუალო ბიზნესის ორგანიზაციული კულტურის ნაწილიც ხდება. ისინი სულ უფრო მეტად ერთვებიან სოციალურ პროექტებში და საკუთარი შესაძლებლობის ფარგლებში ცდილობენ სოციალურად დაუცველი მოქალაქეების მხარდაჭერას.

ლიტერატურა

1. Challis Peter, Callis laura, The Heart of Corporate Social Responsibility Bookboon, 2014.,196p.
2. Cammilleri Mark Anthony. Corporate Sustainability, Social Responsibility and Enviromental Management: An Intruduction to Theory and Practice with Case Studies, Springer, 2017., 195 p.
3. Hildebrand,D., Sankar S., Bhattacharya CB., 2011. Corporate Social Responsibility; A Corporate Marketing Perspeqtive. Euopian Iournal of Marketing. 45(9/10); 1353-1364 p.
4. Михайлов В., С., Социальная ответственность организации, Социальная ответственность, проблемы и пути их решения: Сборник научных трудов VII Международных социально-педагогических чтений им. Б.И.Лившица 12-14 ноября 2015 г. 45-47 с.
5. გიგაური ი., მარკეტინგის სოციალური პასუხისმგებლობის ასპექტები საქართველოს სამომხამრებლო ბაზარზე; დისერტაცია, თბილისი 2012, 19-22.
6. საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი. <https://meliora.ge/ka/about-contest-2020>
7. საქართველოს საბანკო ასოციაცია <http://www.association.ge/bank-news-detail/106/gantskhadeba-fizikuri-pirebis-sakredito-davalianebis-gadavadebis-shesakheb/>
8. <https://forbes.ge/news/8112/COVID-19Tan-sabrZolvelad-saqarTvelos-banki-jandacvis-saministros-20-000-laboratoriul-tests-da-sxva-samedicino-aRWurvilobas-gadascems>
9. <https://www.tbcbank.ge/web/documents/10184/314504/CSR-19+geo.pdf/4f5e0f3f-2bb5-48d9-9b22-56a23b415678>
10. <https://vtb.ge/ge/about-the-bank/news/31/vtb-bank- georgia -brings-customer-relations-to-a-new-level>