

УДК 005.35

О.П. Дяків, к.е.н., доцент кафедри управління персоналом і регіональної економіки ТНЕУ
Н.М. Демчук, магістр ТНЕУ

СИСТЕМА ВНУТРІШНЬОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

У статті розкрито соціальну відповідальність банківських установ, яка проявляється через їх надійність; прозоре ведення бізнесу; надання високоякісних послуг; забезпечення гідними робочими місцями з належними умовами праці; дотримання принципів екологічної відповідальності; благодійництво та спонсорство. Визначено рівень соціальної відповідальності банку. Вказано, що соціально-відповідальний банк характеризується сумлінним веденням бізнесу, чесною конкуренцією та прозорою фінансовою звітністю, і це в свою чергу забезпечує розвиток суспільства; охорону здоров'я та безпечні умови праці працівників; надання високоякісних послуг; протидію корупційним діям керівництва і має високий рівень репутації.

Ключові слова: внутрішня соціальна відповідальність, рівень соціальної відповідальності, соціальна відповідальність, соціальні програми, соціальна захищеність.

Рис. 3, Табл. 2, Літ. 7.

О.П. Дяків, Н.М. Демчук

**СИСТЕМА ВНУТРЕННЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ**

В статье раскрыто социальную ответственность банковских учреждений, которая проявляется через их надежность; прозрачное ведение бизнеса; предоставление высококачественных услуг; обеспечение достойными рабочими местами с надлежащими условиями труда; соблюдение принципов экологической ответственности; благотворительности и спонсорстве. Определен уровень социальной ответственности банка. Указано, что социально ответственный банк характеризуется добросовестным ведением бизнеса, честной конкуренцией и прозрачной финансовой отчетностью, и это в свою очередь обеспечивает развитие общества; здравоохранение и безопасные условия труда работников; предоставление высококачественных услуг; противодействие коррупционным действиям руководства и имеет высокий уровень репутации.

Ключевые слова: внутренняя социальная ответственность, уровень социальной ответственности, социальная ответственность, социальные программы, социальная защищенность.

O. Dyakiv, N. Demchuk

SYSTEM OF INTERNAL SOCIAL RESPONSIBILITY

In the article the social responsibility of banks is considered which manifests through their reliability; transparent business; providing high quality services; transparent business; providing high quality services; ensure decent work places with proper working conditions; adherence to the principles of environmental responsibility; providing charity and sponsorship. It is shown that socially responsible bank is characterized by doing business diligently, fair competition and transparent financial reporting, and this in turn ensures the development of society; health and safety conditions of employees; providing high quality services; opposition to acts of leadership corruption leadership and has a very high reputation. With the help of sociological research using questionnaires designated level of social responsibility of the bank.

Keywords: internal social responsibility, level of social responsibility, social responsibility, social programs, social security.

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Банк є фінансово-кредитною установою, економічним інститутом, метою діяльності якого є отримання прибутку. Він має свою соціальну місію, в якій закладаються принципи корпоративної соціальної відповідальності (надалі КСВ). Формування соціальної відповідальності банків відбувається під дією різних зацікавлених сторін (суспільство, держава, стейкхолдери, працівники). Значний вплив має корпоративна культура, досвід, традиції. Яскравим прикладом цього є «Райффайзен Банк Аваль» один із провідних банків України, який відіграє вагомий роль у забезпеченні сталого розвитку суспільства, є лідером з якості обслуговування та одним із найприбутковіших банків України. Варто відзначити, що ефект КСВ найбільш повною мірою проявляється в збільшенні нематеріальних активів; посиленні репутації; бренду та іміджу; зростанні лояльності клієнтів. Відповідно підвищується мотивація до праці, збільшується ефективність і продуктивність праці, а відтак, збільшується обсяг наданих послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з проблеми, що розглядається. В останні роки є досить актуальним і активно впроваджується в банківських установах розвиток корпоративної соціальної відповідальності. Дослідженню проблем впровадження КСВ в банківських установах присвячені праці як зарубіжних, так вітчизняних науковців. Серед них Х. Боуен, А. Котлер, М. Портер, М. Фрідман, Р. Олсон, Н. Водницька, О. Грішнова, А. Гриненко, С. Гончарова, С. Гирик, А. Колот, Р. Колишко, С. Мочерний, С. Мельник, Г. та ін. Сьогодні дослідження соціальної відповідальності у науковому просторі мають різну спрямованість, тоді як інформація про КСВ банків є суттєво обмеженою.

Визначення окремих питань, що не вирішені в обраній для дослідження проблемі. В останній час економічна криза призвела до значних фінансових втрат банків, а відповідно підірвала довіру до банківської системи серед клієнтів та працівників. Саме результативність роботи останніх забезпечують ефективну діяльність банківських установ. Тому для керівництва важливо забезпечити високий рівень соціальної відповідальності перед працівниками банку. Для нас є актуальним дослідити результативність соціальних програм внутрішньої КСВ банківської установи.

Метою статті є дослідження ефективної реалізації соціальних програм, рівня внутрішньої соціальної відповідальності банку, а саме матеріальної та нематеріальної мотивації працівників, яка забезпечує гідні умови праці, прозору політику найму, розвиток персоналу, охорону здоров'я та безпечні умови праці.

Виклад основного матеріалу статті з обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У свідомості українського суспільства останнім часом сформувалась думка про те, що соціальна відповідальність – це не добродійність, благодійність чи розкіш, а можливість набуття конкурентних переваг. Матеріали численних досліджень як вітчизняних, так і зарубіжних науковців вказують, що немало представників соціуму вважає, що «КСВ у нинішньому її форматі – це піар, спосіб уникнути регулювання з боку державних і міжнародних органів, інститутів соціального партнерства; елемент лукавої маркетингової політики» [5]. За дослідженнями М. Фрідмана, кожний має займатися своєю справою: фірма отримувати прибуток, а держава опікуватися соціальними проблемами [5].

Найбільш важливими принципами банківських установ за дослідженнями Р. Колишко є: дотримання норм соціальної відповідальності у відносинах із акціонерами банку; відповідальне ставлення до клієнтів банку, до співробітників, до місцевих громад, до екології [6, с. 59].

Взаємодія всіх вище зазначених принципів дає змогу банківській установі ефективно досягати поставлених цілей і реалізувати основні напрямки соціальної

діяльності. Ефект КСВ найбільш повною мірою проявляється в збільшенні нематеріальних активів; посиленні репутації; бренду та іміджу; зростанні лояльності клієнтів. Відповідно підвищується мотивація до праці, збільшується ефективність і продуктивність праці, а відтак, збільшується обсяг наданих послуг. Впровадження КСВ у діяльність банку сприяє: зниженню вартості залучення іноземного фінансування, оскільки зарубіжні інвестори і кредитори враховують роль фінансового інституту в соціальних і освітніх програмах; скороченню витрат за рахунок збільшення ефективності і оптимізації структури кредитної організації; модернізації економічної діяльності банку.

Соціальна відповідальність банку поділяється на внутрішню і зовнішню. Внутрішня соціальна відповідальність – це, насамперед, ділова практика у ставленні до власного персоналу, яка має охоплювати такі напрямки діяльності (Рис.1) [3, с. 226] :

- ✓ своєчасний підбір та найм фахівців, які володіють потрібною кваліфікацією і особистісними якостями;
- ✓ мотивацію та стимулювання працівників;
- ✓ оцінку результатів праці та особистих якостей персоналу;
- ✓ соціальний захист і медичне і соціальне страхування працівників;
- ✓ розвиток людського капіталу працівників через різні навчальні програми, підготовку та підвищення кваліфікації.

На сьогодні «Райффайзен Банк Аваль» робить все для того, щоб бути найкращим роботодавцем для своїх працівників, дотримуючись принципів справедливості. Спостерігається впровадження новітніх підходів до управління бізнесом, вдосконалення процесів з орієнтацією на ефективність комунікацій та ін. Пріоритетними цінностями банку є забезпечення стійкого розвитку суспільства, надання високоякісних розрахункових послуг, оперативне вирішення фінансових питань сприяння професійному розвитку працівників.

Банк здійснює всі необхідні заходи для забезпечення безпеки та захисту здоров'я своїх працівників на робочому місці. Управління персоналом ґрунтується на принципах дотримання трудового законодавства, матеріального стимулювання, забезпечення можливостей для навчання та професійного зросту.

Райффайзен Банк Аваль турбується про безпеку та охорону праці; забезпечує захист здоров'я своїх працівників; розвиває систему соціальної підтримки працівників. Соціальний захист персоналу гарантується Колективним договором і активною співпрацею між адміністрацією та профспілкою банку [7].

Корпоративна соціальна відповідальність банківських установ проявляється у їхньому відповідальному ставленні до власного продукту (послуг), споживачів, працівників, акціонерів, партнерів. Активна соціальна позиція банку полягає в гармонійному співіснуванні, взаємодії та постійному діалозі з представниками комерційного сектору і суспільства, державної влади, зацікавленими сторонами для ефективного сприяння рішенню гострих економічних, соціальних, гуманітарних та екологічних проблем. Щоб більш обґрунтовано проаналізувати цю проблему, нами проведено соціологічне дослідження методом анкетування. Для визначення рівня соціальної відповідальності було обрано працівників Райффайзен Банку Аваль [7].

В опитуванні брали участь 110 працівників банку, відібраних за квотною вибіркою. Анкетне опитування проводилося в жовтні 2015 року. Серед опитаних: 17,3% – управлінський персонал, 30% – спеціалісти, 41,8 % – службовці (технічні виконавці), обслуговуючий персонал – 10,9%. Опитано 40,9 % – чоловіків, 59,1 % – жінок. Серед респондентів 69,1% мають вищу освіту; 20,9 % – неповну вищу; 10% – середню спеціальну освіту.

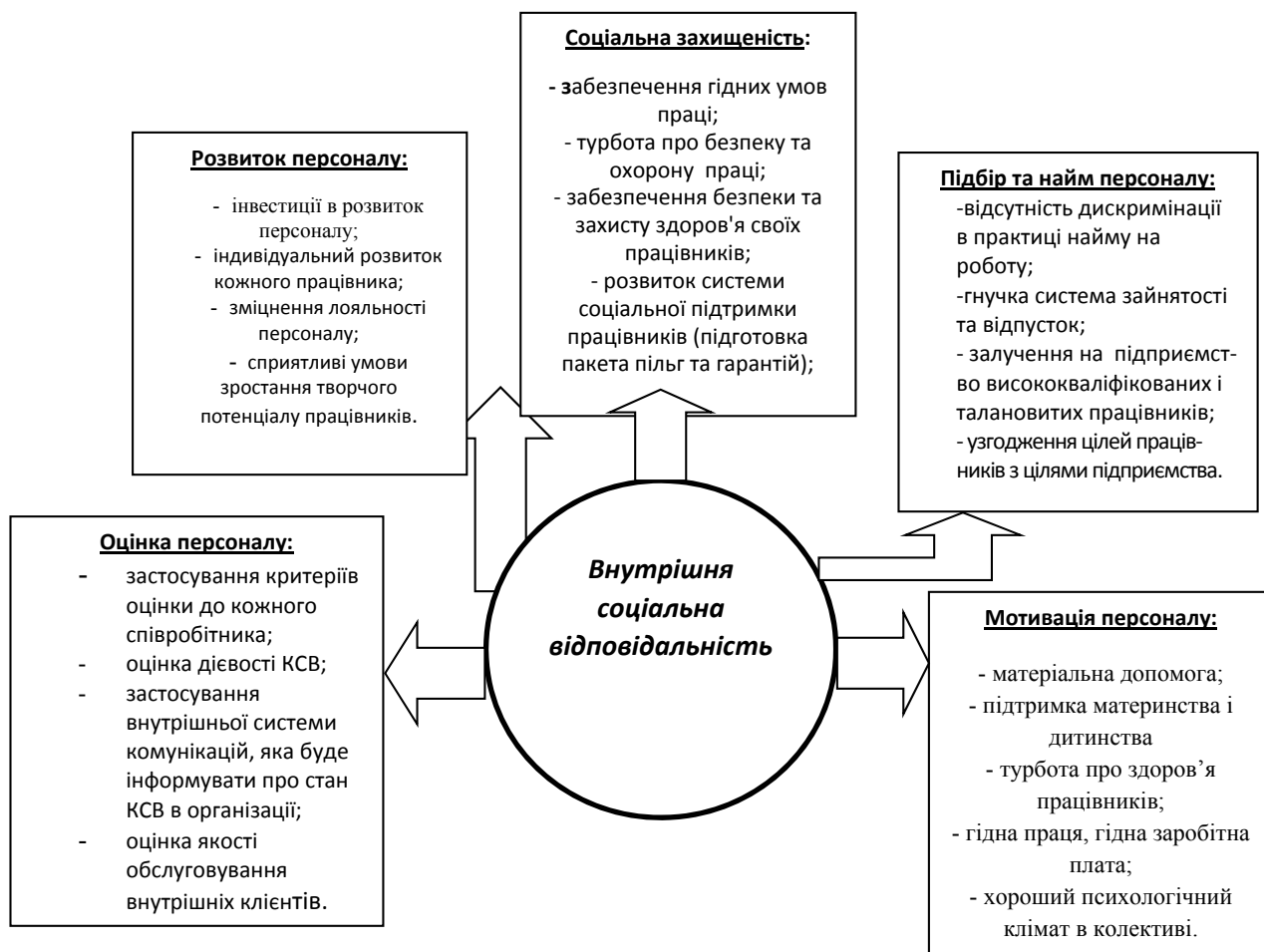


Рис. 1. Складові внутрішньої корпоративної соціальної відповідальності Райффайзен Банку Аваль (складено акторами на основі [3, 226]).

Для ефективної діяльності банківських установ, їх прибутковості та конкурентоспроможності сьогодні потрібні правильно підібрані, організовані, мотивовані, відповідальні та ініціативні працівники, які прагнуть до самореалізації в процесі праці, вміють ефективно вибудовувати міжособистісні відносини, взаємодіяти між собою та клієнтами на високому рівні культури спілкування. Тому важливо в управлінській діяльності приділяти серйозну увагу механізмам мотивації співробітників. Оскільки саме матеріальне та моральне стимулювання здатне: забезпечити індивідуальну оцінку праці та винагороду працівників загалом; покликане створювати комфортні умови для праці, передові методи управління; надавати прозору інформацію працівникам з метою збільшення їх внеску у діяльність установи.

В Райффайзен Банку Аваль застосовують внутрішню (54,5%) та зовнішню (45,5%) мотивацію. Щодо внутрішньої мотивації, то 27,2% становить змістовна (задоволення процесом роботи), а 72,8 % – значуща (діяльність організовується за власною ініціативою, коли людина сама оцінює свої власні виконавські навички). Варто відзначити, що 80,9% становить зовнішня економічна мотивація і 19,1% – адміністративна. Це свідчить про те, що економічні стимули (висока заробітна плата, участь в розподілі прибутків, нарахування премій) значно більше впливають на працівників, як санкції, звільнення, переведення на нижчу посаду, штрафи тощо.

Найважливішим ресурсом банку є його персонал. Ми вважаємо, що успіх будь-якої організації залежить від наявності необхідної кількості та якості працівників в потрібний час та на правильно обраних посадах, які прагнуть задовольнити свої потреби та потреби організації. В основі мотивації праці лежать не тільки найбільш значущі для

працівника потреби, але й ті, які працівник може задовольнити, працюючи в даній організації. Результати соціологічного опитування вказують, що в процесі трудової діяльності працівники можуть реалізувати свої потреби наступним чином (рис.2): 36,4 % – реалізують фізіологічні потреби; 10,9% – екзистенційні; 16,3% – соціальні; 22,8% – економічні; 8,2% – престижні; 5,4% – духовні.

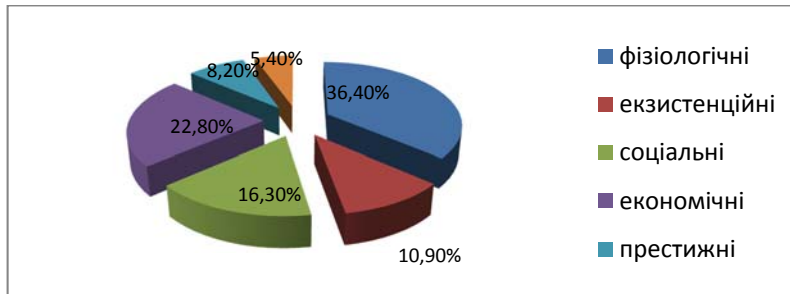


Рис. 2. Потреби у праці, які можуть реалізувати співробітники *

*складено авторами за результатами проведеного соціологічного опитування

Результати проведеного опитування дали змогу встановити, що 83,6 % працівників в процесі праці можуть реалізувати свої фізіологічні потреби, які є необхідними для життя та існування. Екзистенційні потреби: 56,4% можуть реалізувати потреби у безпеці; 20,9 % – стабільності; 22,7% – гарантії зайнятості. Соціальні: 44,5 % – спілкування; 26,3 % – самовизнання; 22,7 % – повага, 6,5% – творчість. Економічні: 21,8% – отримання гідної заробітної плати; 49,1 % – якісне вдосконалення умов праці, розвиток особистості – 29,1%. Престижні: 24% – статус, 20% – визнання, 56% – повага; Духовні: 9,1% – творчість; 41,8% – самореалізація; 49,1% – саморозвиток.

Від поведінки керівника, його вміння керувати підлеглими, сприятливого соціально-психологічного клімату, культури управлінської праці залежить якість, продуктивність та результативність праці. У Райффайзен Банку Аваль ставлення керівництва до співробітників оцінюється таким чином: 28,3 % працівників вважають, що існує суперництво у взаємовідносинах «керівник – працівники», 61,8% – взаємовідносини будуються на партнерстві та довірі; 7,2% – на компромісі; 2,7% – уникають керівника.

Результати проведеного опитування показали, що процес адаптації нових співробітників в організації здійснюється шляхом ознайомлення новачка з посадовими обов'язками; проведенням інструктажу з техніки безпеки; ознайомлення з робочими місцями, умовами праці. Респонденти відмітили, що на процес адаптації важливий вплив мають:

- розроблення буклету, в якому міститься інформація про організацію, її організаційну структуру, правила внутрішнього розпорядку, з яким працівник ознайомлюється самостійно – 67,2%;

- закріплення за новачком наставника, досвідченого колеги – 36%;
- осмислення власних дій – 44,5% ;
- максимальне залучення співробітників, які задіяні у загальному робочому процесі з новим працівником – 34,5%;
- церемонія представлення нового працівника колективу і керівництву – 89,1%;
- залучення до корпоративних заходів – 60,9%;
- проведення навчальних тренінгів, направлення на курси – 58,2%.

За останні 3 роки переважна більшість працівників (78,2%) зазначили, що підвищували професійний рівень. З них: на короткострокових курсах підвищення

кваліфікації за фаховими програмами для банківських працівників були – 44,5%; 7,2% – відвідували тематичні семінари; 14,5% – навчальні тренінги; 10,9% – проходили стажування в структурних підрозділах банку, інших банківських і фінансових установах, а також за кордоном; 5,4% – здійснювали цільову інтенсивну підготовку на основі набору навчальних модулів; 21,8% – брали участь в активному груповому навчанні працівників та індивідуальних консультаціях.

Результати проведеного опитування дали змогу встановити, що 39,1% працівників стискалися з проблемою дискримінації при наймі на роботу. Щодо нерівності в оплаті праці чоловіків та жінок, то 89,1% вважає, що праця чоловіків і жінок оплачується ідентично, лише 14,5% вважає, що існує значний гендерний розрив при оплаті праці.

Норми трудової поведінки регулюють сферу взаємодії працівника із суспільством, соціальною організацією та іншими працівниками, регламентують діяльність працівника в процесі праці (табл. 1).

Таблиця 1

Норми трудової поведінки, притаманні організації

Загальні потреби	% до заг. чисельності опитаних	Потреби у сфері праці	% до заг. чисельності опитаних
Психофізіологічне задоволення	24,6%	Зарплата, забезпечення житлово-побутових потреб та інші матеріальні блага	35,2%
Матеріальний добробут	23,6%	Суспільно значуща трудова діяльність	6,7%
Соціальна активність	8,2%	Певний трудовий статус	9,1%
Незалежність	10,9%	Економічна самостійність	28,5%
Стабільність і стійкість існування	18,2%	Гарантоване місце роботи і заробіток	9,1%
Спілкування, належність до групи	2,7%	Професійне спілкування, належність до трудової організації	1,2%
Визнання (повага) оточуючих	10%	Просування по посадових сходинках, повага з боку колег, підлеглих, керівника	3,0%
Удосконалення, самовираження	0,9%	Професійне удосконалення, творчість, виконання відповідальної роботи, прийняття самостійних рішень, вияв ініціативи	4,8%
Знання та поінформованість	0,9%	Підвищення професійних знань, поінформованості у виробничих правах, інтелектуального рівня	2,4%

*Примітка. Відображено результати проведеного авторами соціологічного дослідження.

Щодо пріоритетності у виборі характеристик праці, то на першому місці у працівників стоїть заробітна плата (56,4%), другому – зайнятість (13,6 %). Не менш важливими є охорона праці (14,6 %) та соціальний пакет (15,4%). При цьому 7,3% працівників Райффайзен банку Аваль повністю задоволені заробітною платою, 42,7% – частково задоволені, 4,6% – складно відповісти, 34,5% працівників вважають, що рівень оплати праці частково незадовільний, 10,9% – незадовільний.

Зайнятістю повністю задоволені 50,9 % респондентів; 10,9% – частково задоволені; 32,7 % – вважають, що зайнятість частково незадовільна; 4,6 % – незадовільна.

Охороною праці: задоволені 76,4 % працівників; 10,9 % – частково задоволені, 2,7 % – складно відповісти, 8,2 % вважають, що зайнятість частково незадовільна, 1,8 % – незадовільна.

Соціальним пакетом: задоволені 21,8 % опитаних; 43,6 % – частково задоволені; складно відповісти – 7,3 %; частково не задоволені – 20,9 %; незадовільні – 6,4 %. Кожного працівника цікавить ефективна зайнятість, гідна заробітна плата, безпечні умови праці та рівень соціально партнерства. І кожен по різному оцінює сформовану ситуацію в організації (табл. 2).

Таблиця 2

Оцінювання працівниками ситуації в організації

Область оцінки	Напрямки аналізу	% до заг. чисельності опитаних
Політика найму	наявність затвердженого порядку проведення процедури найму персоналу	34,5
	відсутність обґрунтованих фактів порушення даного порядку	10,9
	надання рівних прав при здійсненні найму персоналу	38,2
	практика адаптації нового персоналу в компанії	16,4
Забезпечення гідних умов праці	розмір середнього розміру оплати праці в організації	49,1
	наявність соціального пакету	23,6
	підтримка внутрішніх комунікацій в організації	27,3
Розвиток персоналу	застосування мотиваційних схем оплати праці	43,6
	навчання, професійний розвиток і забезпечення різноманіття діяльності	27,3
	участь співробітників в прийнятті управлінських рішень	13,6
	різні можливості	15,5
Охорона здоров'я і безпечні умови праці персоналу	охорона праці і техніка безпеки	43,6
	медичне обслуговування персоналу в організації і профілактика професійних захворювань	9,1
	підтримка санітарно-гігієнічних умов праці і створення ергономічних робочих місць	47,3

*Примітка. Відображено результати проведеного авторами соціологічного дослідження

Варто зазначити, що 43,6% працівників зазначили, що Райффайзен Банк Аваль виконує соціальну відповідальність на високому рівні, 47,3% – на середньому, 9,1 % на низькому (рис. 3).

Проведене нами соціологічне опитування серед банківських працівників показало, що соціальні програми, які створені у Райффайзен Банку Аваль сприяють підвищенню продуктивності та мотивації праці, забезпечують високий рівень соціальної відповідальності організації.

У дослідженнях Гирик О. С, проведених у шести банках щодо активізації банківської діяльності на основі корпоративної соціальної відповідальності розраховано показники: результативності програми КСВ банківських установ; інформаційної результативності програми КСВ; рівня інформаційного супроводження щодо програми КСВ. За словами автора, у Райффайзен Банку Аваль інформаційна політика відповідає рівню розвитку програм КСВ та повною мірою донесена до зацікавлених сторін; має

найвищий інформаційний рівень представлення програм КСВ (6,61 бали із 10) та високий загальний рівень розвитку програми КСВ (6,1 бали із 10) [1, с. 17].

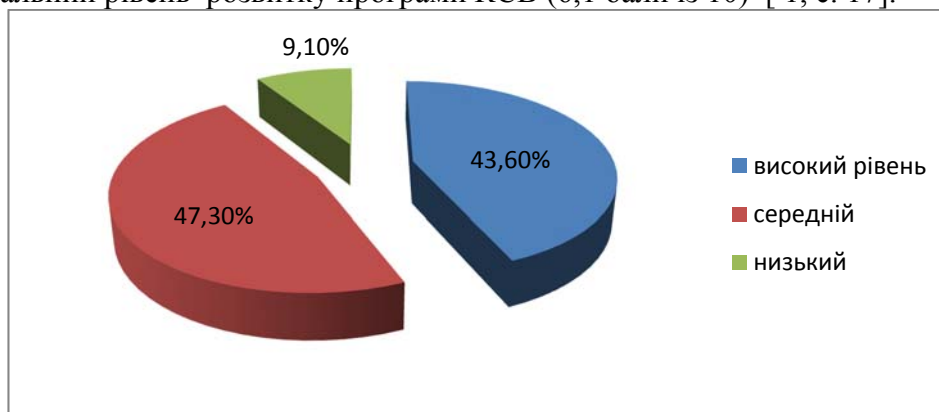


Рис. 3. Рівень соціальної відповідальності банку*

*Примітка. Відображено результати проведеного автором соціологічного дослідження

Висновки з даного дослідження; перспективи подальших досліджень. Отже, формування системи КСВ – це важкий багатоетапний процес, який потребує тривалого періоду часу і цілеспрямованих зусиль банку. Адже банківська установа несе відповідальність не тільки перед суспільством загалом, а й перед його зацікавленими сторонами (стейкхолдерами) – працівниками, споживачами, урядом держави та навколишнім середовищем. І його головна мета повинна бути не збільшення прибутків, а існування на благо суспільства. Відповідно, це створить умови підвищення репутації, збільшення інвестиційної діяльності, нарощення депозитних та кредитних портфелів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гирик О. С. Мотиваційний механізм активізації банківської діяльності в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к.е.н. : спец.08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит / О. Гирик. – Львів: Інститут регіональних досліджень, 2010. – 24 с.
2. Гриненко А. М. Корпоративна соціальна відповідальність: теоретико-методологічний аспект оцінювання соціальної відповідальності Гриненко, А. М. Корпоративна соціальна відповідальність: /А. М. Гриненко // Формування ринкової економіки. – 2012. – Праця в ХХІ ст. – С. 58–68.
3. Дяків О. П. Корпоративна соціальна відповідальність в стратегії управління персоналом /О. Дяків // Сучасні тенденції розвитку економічних систем: моногр./ за заг.ред. В. І. Гринчуцького. – Тернопіль: ТНЕУ, 2015. – С. 223 – 234.
4. Колот А. М. Корпоративна соціальна відповідальність: еволюція та розвиток теоретичних поглядів / А. Колот // Економічна теорія. – 2013. – № 4. – С. 5 –26.
5. Соціальна відповідальність: теорія і практика розвитку: монографія / [А. М. Колот, О. А. Грішнова та ін.]; за наук. ред. д-ра екон.наук, проф. А. М. Колота. – К. : КНЕУ, 2012. – 504 с.
6. Посібник із КСВ. Базова інформація з корпоративної соціальної відповідальності / Кол. автор.: Лазоренко О., Колишко Р., та ін. – К.: Видавництво «Енергія», 2008 – 96 с.
7. Річні звіти Райффайзен Банку Аваль за 2013–2014 роки [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.aval.ua/about/charity>