

Dr. Ing. Maria Gabryśowa

Katedra Marketingu, Wydział Biznesu i Handlu US w Karwinie, Czechy

Ludzie są cennym zasobem przedsiębiorstwa i jako tacy zasługują na szczególną opiekę ze strony firmy.

Wpływ kapitału intelektualnego na sukces przedsiębiorstwa oraz wrażliwość społeczną

Świat XXI wieku jest poddawany nieustannym zmianom w sferze politycznej, gospodarczej oraz społecznej. Silne powiązania tych trzech sfer i nasilająca się globalizacja stawiają firmy przed trudnymi wyzwaniami. Współczesne przedsiębiorstwo to instytucja o międzynarodowym charakterze, oparta na potencjale intelektualnym ludzi ją tworzących. Ludzi o odmienności własnych doświadczeń, którym przypadło żyć w różnych uwarunkowaniach kulturowych, ale zjednoczonych jednym celem – dobrem organizacji.

Funkcjonowanie organizacji pozostaje pod wpływem wielu zmiennych teorii. Obecnie można zauważyć wyraźny wpływ na formę współczesnego zarządzania co najmniej dwóch koncepcji. Pierwsza związana jest z nabierającym coraz większego tempa umiędzynarodowieniem działalności gospodarczej, czyli procesem globalizacji. Druga wynika z narastającego zainteresowania problematyką zasobów niematerialnych organizacji¹.

Świat współczesnych organizacji utracił cechę trwałości będącą do tej pory gwarancją bezpieczeństwa ich istnienia. Zarządzanie nowoczesnym przedsiębiorstwem wymaga ludzi zorientowanych w warunkach współczesnego świata, ludzi odważnych, zmierzających naprzód, skutecznych, mających na uwadze przede wszystkim dobro przedsiębiorstwa i dążących do doskonałości².

Nie bez powodu zatem coraz powszechniej twierdzi się, że prawdziwa wartość organizacji zawiera się przede wszystkim w sile umysłów jej uczestników umożliwiającej organizacji funkcjonowanie w warunkach zmian, a także wykorzystanie zmienności jako szansy dla własnego rozwoju³.

¹ A. Pietruszka-Ortyl, *Rola zasobów niematerialnych w kształtowaniu wartości współczesnej organizacji, Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.

² M. Gabryśowa, *Podjęcie przedsiębiorstw do wartości kapitału ludzkiego Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.

³ W. Błaszczyk, *Kapitał wiedzy menedżerskiej jako element struktury kapitału intelektualnego organizacji, Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.

W warunkach gospodarki opartej na wiedzy rośnie rola kapitału intelektualnego, który w coraz większym stopniu przekłada się na wartość rynkową przedsiębiorstwa. Kapitał ten obejmuje kapitał ludzki, strukturalny i relacji z klientem. Kapitał ludzki jest kreatorem wartości przedsiębiorstwa, a jakość zasobów ludzkich przesądza o sukcesie rynkowym⁴.

Każda organizacja współczesna może czerpać bogactwo z zasobów ludzkich. Czy jednak menedżerowie przedsiębiorstw tak czynią? Czy w ogóle doceniają wartość ludzi w swoim przedsiębiorstwie? Z badań, które przeprowadzili studenci Wydziału Biznesu i Handlu Uniwersytetu Śląskiego w Karwinie wynika, iż menedżerowie czeskich firm pozostawiają jeszcze wiele do życzenia. Badania przeprowadzono w 152 firmach, a ich menedżerowie odpowiadali m.in. na pytania, które miały dostarczyć odpowiedzi na to, jaki jest ich stosunek wobec pracowników ich firmy. Na pytanie „Czy sukces przedsiębiorstwa jest współudziałem również szeregowych pracowników?” odpowiedzi były następujące:

Tabela 1

Ocena udziału szeregowych pracowników na sukcesie firmy

a) Nie, tj. wyłącznie zasługą menedżerów firmy (organizacji).	4 respondentów	2,63%
b) Być może, ale ich udział jest tylko śladowy.	20 respondentów	13,16%
c) Tak, proszę podać jaki.	122 respondentów	80,26%
d) Jestem innego zdania.	6 respondentów	3,95%

Źródło: własne na podstawie badań.

W dodatkowych odpowiedziach wariantu „b” najczęściej pojawiały się zdania, iż udział pracowników w tworzeniu sukcesu przedsiębiorstwa to 100% wywiązywanie się z zadań, odpowiedzialność za jakość wyrobów lub usług, gdyż tworzy to podstawę zadowolenia klientów i jakość wszelkich czynności. Tylko dwóch z pytanym menedżerów było przekonanych, że sukces firmy tworzą wszyscy pracownicy, chociaż z różnym stopniem odpowiedzialności.

Drugie pytanie było nakierowane na zbadanie czy menedżerowie interesują się zadowoleniem swoich pracowników. Na pytanie „Czy w waszej firmie sprawdzane jest zadowolenie pracowników?” odpowiedzi udzielono jak w tabeli 2.

⁴ E. Skrzypek, *Wprowadzenie. Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.

Tabela 2

Badania zadowolenia pracowników

a) Jeżeli tak, to jak często i jakim sposobem?	100 respondentów	65,79%
b) Nie	47 respondentów	30,92%
c) Nie uważam to za pożyteczne	5 respondentów	3,29%

Źródło: własne na podstawie badań.

Chociaż 2/3 badanych oświadczyło, że w ich firmie zadowolenie pracowników nie jest im obojętne, to jednak sposób, w jaki pracownicy mogą wyrazić swoje zdanie, w wielu wypadkach budzi poważne wątpliwości. Wielu menedżerów podało, że umożliwiają pracownikom, by raz w miesiącu mogli w ramach zebrań wyrazić swoje zdanie (14), w 13 przypadkach deklarowano przypadkową możliwość rozmowy w ramach lub po godzinach pracy, zaś w 17 firmach w osobistych rozmowach. Takie podejście jest możliwe tylko w przedsiębiorstwach w których wzajemne stosunki cechuje głębokie zaufanie, a z całości odpowiedzi raczej można wnioskować, że nie o takie przedsiębiorstwa w tych wypadkach chodzi. Niestety, takich lub bardzo zbliżonych odpowiedzi było aż 73 (48,03%). Były jednak i takie przedsiębiorstwa, w których zadowolenie własnych pracowników sprawdzano ankietą anonimową lub używając skrzynki zaufania (23 firm tj. 15,13%). Zatem można stwierdzić, iż w wielu czeskich przedsiębiorstwach nie docenia się wartości kapitału ludzkiego, a ze strony menedżerów można zauważyć brak zainteresowania.

Para autorów Peters i Waterman zdecydowała się zbadać, co powoduje, że niektóre przedsiębiorstwa odnoszą szczególne sukcesy. Wyniki tej kilkuletniej pracy opublikowali w książce „In Search of Excellence”. Badania ujawniły dwie najbardziej charakterystyczne cechy tych przedsiębiorstw.

1. Konsekwentne starania wszystkich pracowników przedsiębiorstwa, by zachowywać się wobec klientów i wobec własnych pracowników „fair”, tj. sprawiedliwie, przyzwoicie, honorowo i uczciwie.
2. Jednoznaczny i jasny cel przedsiębiorstwa: pracować jakościowo.

Inni autorzy (De Vries i Gardner) swe odkrycie o tym, co i jak robi się w szczególnie dobrych firmach amerykańskich, wyrażają takimi słowami: „Trzonem doskonałości, a więc wyjątkowości, jest tu respekt wobec ludzi i to zarówno klientów, jak i własnych pracowników oraz akceptowanie charakteru i moralnie pozytywnych cech wszystkich ludzi w przedsiębiorstwie. W obu wypadkach chodzi o świadomość kierownictwa, że to kapitał ludzki jest niezastąpioną wartością ich firmy, której zawdzięczają wkład w sukces przedsiębiorstwa. Menedżerowie, którzy cenią człowieka jako takiego, doceniają też wartość kapitału intelektualnego w swoim przedsiębiorstwie.

Niestety, nie we wszystkich przedsiębiorstwach można spotkać tak myślące i tak mądre kierownictwo. Można wnioskować, że dochodzi do rozwoju tylko niektórych elementów kapitału intelektualnego jak wiedzy, fachowości, doświadczeń. Wyraźnie zaś można dostrzec brak odpowiedzialności społecznej i poszanowania człowieka i to często u tych, którym przypadło decydować o losie innych. Efektem jest m.in. stan, który udokumentowują przerażające statystyki.

Codziennie umiera około 24 000 ludzi z głodu lub z powodu chorób spowodowanych głodem; 3/4 tych ofiar to dzieci młodsze niż 5 lat⁵. Inne statystyki podają, iż co 90 sekund umiera na świecie z głodu dziecko, zaś 8 milionów dzieci żyje bez rodziców i aż 90 milionów dzieci żyje na ulicy. Za główne powody głodu najczęściej podaje się wojny. Ale tak naprawdę to z tego powodu umiera zaledwie 10% wszystkich ofiar. Większość ludzi umiera w następstwie chronicznego niedożywienia. Rodziny cierpią z powodu braku żywności i ekstremalnej biedy⁶. Chroniczne niedożywienie oprócz śmierci powoduje też zaburzenia ogólnego rozwoju organizmu, apatię, częste są choroby oczu, pojawia się podwyższona podatność na najróżniejsze choroby. Mocno niedożywieni ludzie nie są w stanie podejmować nawet podstawowych czynności⁷. Według danych szacunkowych głodem i niedożywieniem jest dotkniętych aż 800 milionów ludzi⁸.

Do tych smutnych statystyk należy jeszcze doliczyć 9 milionów uchodźców, którzy uciekają przed zagrożeniem, biedą i głodem⁹.

Zazwyczaj wystarczyłoby kilka prymitywnych źródeł, które umożliwiłyby ludziom żyjącym w skrajnej biedzie wyprodukować potrzebną ilość pożywienia i być samowystarczalnymi. Do takich źródeł można zaliczyć wysoko jakościowe nasiona, potrzebny sprzęt i dostęp do wody. Dużym wkładem byłoby też udoskonalenie metod używanych w rolnictwie, jak również w trakcie magazynowania żywności¹⁰. Rada fachowców jest przekonana, iż najbardziej skuteczną bronią w walce z głodem jest wykształcenie. Ludzie wykształceni mają o wiele większe szanse uwolnić się z biedy powodującej głód¹¹.

Ale jest też inne jakby odwrócone oblicze tego problemu:

- według źródeł WTO, wśród 100 największych gospodarek świata jest 51 wielkich korporacji i 49 państw;

⁵ *The Hunger Project*, United Nations; J. Petrs, R. H. Waterman, *In Search of Excellence*, New York, Haper and Row, 1982; P. Vries, B. Gardner, *The Taming of the Shrewd, A Market-place Handbook for Smart Ethies, Serupulous Strategy and Sound Decision- Making*, Nashville, Tomas Nelson 1992.

⁶ The Institute for Food and Development Policy.

⁷ United Nations World Food Program (WFP).

⁸ Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO).

⁹ TVP wiadomości 20 czerwca 2004 r.

¹⁰ Oxfam.

¹¹ United Nations Children's Fund (UNICEF).

- 200 największych firm na świecie odpowiada za około 1/4 Produktu Brutto świata;
- zaś 60 000 wielonarodowych korporacji zarejestrowanych przez ONZ zatrudnia zaledwie 60 milionów ludzi, tj. grubo poniżej 10% potencjalnej światowej siły roboczej;
- 1/3 handlu światowego ma miejsce między firmami tej samej multikorporacji (np. filią IBM w USA, a filią tej firmy w Niemczech);
- następna 1/3 handlu odbywa się między różnymi wielonarodowymi korporacjami (np. między Fordem a IBM);
- wartość światowego handlu stanowi dziennie około 75 miliardów USD i tylko 0,4% z tej sumy dotyczy najbiedniejszych krajów¹².

Efektom takiego stanu rzeczy jest, że niektórzy ludzie żyją w niewiarygodnym luksusie, zaś inni w warunkach uwłaczających ludzkiej godności. Publikacja Human Development Report 2002 (Raport o rozwoju ludzkości, który publikuje ONZ) podaje, iż najbogatszych 5% obywateli świata dysponuje dochodami 114 razy większymi od tych, które są źródłem utrzymania 5% tych najuboższych. Zaś na Filipinach 1/3 ludności utrzymuje się z dochodu mniej niż 1 USD na dzień. Rażące różnice pomiędzy bogatymi i biednymi to nie tylko znak trzeciego świata, ale jak podaje Bank Światowy „biedne regiony zwykle można spotkać wszędzie”. The New York Times opublikował raport Urzędu Statystycznego Stanów Zjednoczonych za rok 2001, w którym podaje, iż połowa wszystkich dochodów gospodarstw domowych przypadła 1/5 najbogatszych, zaś najbiedniejsza 1/5 ludności otrzymała tylko 3,5%. Niestety, w wielu krajach sytuacja jest podobna lub znacznie gorsza. Wspomniany już Bank Światowy podał, iż około 57% obywateli świata ma na dzień mniej niż 2 USD¹³.

Wyjście z takiej sytuacji nie jest łatwe i trudno szukać cudownych środków na rychłą zmianę. Może jednak warto postawić pytanie, czy w wychowaniu kadry kierowniczej, menedżerów nie popełniono błędu, kładąc nacisk na zdolności fachowe, a jakby pomijając elementy moralne, etyczne.

Szukając odpowiedzi na te i inne pytania z tym problemem związane, poproszono 144 studentów kierunku zarządzania o zestawienie kolejności cech menedżera według ważności w skali od 1 do 10. Całościowy zestaw wyników podaje poniższa tabela 3. Warto zwrócić uwagę, iż aż 43,05% pytanych (62 studentów) taką cechą, jak poszanowanie drugiego człowieka umieściło na ostatnich trzech pozycjach. Również dążenie do sprawiedliwych działań widzą przyszli menedżerowie jako cechę bodajże zbędną, gdyż aż 74 studentów (51,38%) zaszeregoowało ją również na ostatnich trzech pozycjach. Trudno więc oczekiwać, że

¹² www.bread.org/hungerbasics/interational.html.

¹³ www.watchtower.org/languages/czech/lib./article_01.ht.

ludzie o takich poglądach będą, obejmując odpowiedzialne stanowiska, w pełni rozumieć swą kadre, dbać o nią nie tylko pod względem fachowym, że ich decyzje nie będą krzywdzące, że kierować się będą odpowiedzialnością społeczną.

Dwunastoletnie studium działalności pracowników na stanowiskach kierowniczych przedsiębiorstw w Stanach Zjednoczonych wykazało, że system wartości, który posiada kierownik, ma pewien stosunek do powodzenia jego działalności. Kierownicy osiągający sukcesy szanują zasady, jakie wynieśli z rodzinnego domu, kładą nacisk na jakość osobistości i na wyczucie sprawiedliwego postępowania. Zatem kryzys rodziny nie jest sprawą wyłącznie tej czy innej rodziny. Tam tworzy się fundament dobrych lub złych decyzji przyszłych menedżerów, kierowników i prezesów. Tam jest pierwsza formacja przyszłego kapitału ludzkiego. Do tego fundamentu dołączają: wiedza, umiejętności, innowacyjność, zdolności.

Tabela 3

Kolejność ważności cech menedżera według opinii studentów

Cechy menedżera	Kolejność w skali od 1 do 10									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fachowość	57	30	18	11	10	5	6	4	3	0
Ogólne wiadomości	9	28	18	22	13	18	12	9	8	7
Zdolności organizacyjne	53	42	19	7	11	5	4	0	2	1
Umiejętność pracy w zespole	10	13	33	26	17	16	12	7	3	7
Znajomość języków	1	3	16	11	20	29	27	15	13	9
Poszanowanie drugiego człowieka	7	11	7	17	13	11	16	29	21	12
Dążenie do sprawiedliwych działań	4	6	4	12	12	15	17	24	32	18
Asertywność	1	7	14	19	17	26	17	16	17	10
Dobry mówca	1	3	17	16	19	19	19	19	23	8
Elegancki wygląd	0	0	1	2	9	4	16	18	23	71

Źródło: własne na podstawie badań.

Czy jednak wiedza, która jest przekazywana i którą nazywamy fachową, nie prowadzi czasem do wzmocnienia egoizmu, do znieczulicy wobec potrzeb innych? Uczymy wszystkich sposobów, jak dojść do zysku, zaś w planie nauczania brakuje odniesień do odpowiedzialności, poszanowania drugiego człowieka i jego prawa do godnego życia. Czy nie nastąpiło w pewnym sensie zawężenie intelektu? Fachowcy w dziedzinie zarządzania jakością coraz wyraźniej mówią o potrzebie kształtowania „jakościowego człowieka” i to w najszerszym tego słowa znaczeniu, włącznie z odpowiedzialnością społeczną i etycznymi postawami.

ZAKOŃCZENIE

Kapitał intelektualny jako niepowtarzalna wartość każdego przedsiębiorstwa zasługuje na szczególną opiekę. Przedsiębiorstwa, które dostrzegły wyjątkowość kapitału intelektualnego i odpowiednio zadbały o jego rozwój, położyły dobry fundament dla osiągnięcia długoterminowej sukcesyjności. Właściwy stosunek do kapitału intelektualnego to jeden z elementów prowadzących do sukcesu przedsiębiorstwa. Na wyjątkową uwagę zasługują ci, którzy zarządzają lub będą zarządzać tym kapitałem, jak również wszyscy na stanowiskach społecznych i gospodarczych, gdyż to oni decydują o przyszłym kształcie gospodarki, o metodach dążenia do sukcesu, o sprawiedliwości lub niesprawiedliwości społecznej.

LITERATURA

- Błaszczyc W., *Kapitał wiedzy menedżerskiej jako element struktury kapitału intelektualnego organizacji, Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.
- Gabrysowa M., *Podejście przedsiębiorstw do wartości kapitału ludzkiego. Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.
- Petrs J., Waterman R. H., *In Search of Excellence*, New York, Haper and Row, 1982.
- Pietruszka-Ortyl A., *Rola zasobów niematerialnych w kształtowaniu wartości współczesnej organizacji, Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.
- Skrzypek E., *Wprowadzenie, Zarządzanie przyszłością przedsiębiorstwa*, UMCS, Lublin 2002.
- Vries P., Gardner B., *The Taming of the Shrewd, A Market-place Handbook for Smart Ethies, Serupulous Strategy and Sound Decision- Making*, Nashville, Tomas Nelson 1992.
- www.bread.org/hungerbasics/interational.html.
- www.watchower.org/languagers/czech/lib./article_01.ht.

The Influence of Intellectual Capital on Enterprise Success and Social Sensibilities

Summary

In the conditions of economy based on know-how, there grows the role of intellectual power. Research made in Czech enterprises points to false approach of managers towards workers. On the other hand, in very successful companies it is always possible to trace the assessment both of clients and own workers. Lack of understanding of the real value of a man leads to disastrous inequality. Likewise the results of the research made among the students, the prospective managers, give much to think.