

## POSLOVNA ETIKA I KORPORACIJSKA DRUŠTVENA ODGOVORNOST U HRVATSKOJ I KATARU

Martina Gregorić, MBA Management, Zagrebačka škola ekonomije i managementa,  
Jordanovac 110, Zagreb, Hrvatska, E-mail: [gregoricm1@gmail.com](mailto:gregoricm1@gmail.com)  
Mobitel: +385 91 2225289

### SAŽETAK

*Predmet ovoga rada je poslovna etika i korporacijska društvena odgovornost s aspekta primjene u Republici Hrvatskoj i državi Katar na Bliskom istoku. Svrha rada je dati određene alate i smjernice menadžerima, investitorima te svim pojedincima i grupama koje žele poslovati na međunarodnoj razini ili biti dijelom međunarodnog poslovanja, uključujući poslovanje na Bliskom istoku. Za ove navedene zemlje postoji način poslovanja, kultura, primjena i percepcija poslovne etike i ponašanja koju bi trebao usvojiti svatko tko želi uspješno poslovati. Tema ovoga rada također obrađuje i korporacijsku društvenu odgovornost svake od navedenih zemalja, gdje svaka ima svoju ulogu u međunarodnom poslovanju. Percepcija javnosti i autora, kao i iskustvo autora u višegodišnjem radu, boravku i životu provedenom, kako u Hrvatskoj, tako i u Kataru, također je uključena u rad. Kako se ove dvije zemlje bore s etičkim pitanjima, što po tom pitanju poduzimaju i brinu li se za svoje interesne sudionike također je predmet ovog rada, a primjeri prikazani pri obradi gore navedenih kultura i zemalja korisni su za sve interesne skupine ovog rada. Rad je temeljen na znanstvenim metodama istraživanja koje su provedene putem kvantitativne i kvalitativne metode provedene u Hrvatskoj i Kataru na ciljnoj skupini poduzeća iz različitih sektora; hotelijerstvo, turizam, građevinarstvo, financije i bankarstvo, naftna industrija, trgovina i usluge.*

**Ključne riječi:** Hrvatska; Katar; korporativna društvena odgovornost međunarodno poslovanje; poslovna etika

## 1. UVOD

Ovaj rad posvećen je problemima s kojima se susreću poslovne organizacije u Republici Hrvatskoj i Kataru.

Rad iznosi probleme i situacije s kojima se tvrtke moraju suočiti kada posluju u multikulturalnom okruženju. Multikultura može u mnogo čemu promijeniti, otežati ili olakšati poslovne odnose.

Pojam *multikultura* danas je važnija nego ikada za korporacije, tvrtke te za svakog tko želi razumjeti i unaprijediti osobne ili poslovne odnose i biti konkurentan u više zemalja. Kulture se razlikuju od zemlje do zemlje te se tako razlikuju i običaji, razmišljanja, poslovanje, ljudski odnosi i pojmovi dobrog ili lošeg.

Rad obuhvaća aspekte i karakteristike međunarodnog menadžmenta, njegove važnosti i utjecaj na poslovanje te ističe različitosti poslovnog ponašanja, poslovnih običaja, međuzavisnosti kulture i poslovnih običaja te etiku poslovanja u dvije zemlje u kojima je istraživanje provedeno.

Prikazane su različite kulture i načini poslovanja te njihova uključenost u društvenu odgovornost koja je od velikog značenja. Kao što postoje razlike u poslovnim odnosima, kulturi i običajima u određenim zemljama, tako postoje i razlike u razumijevanju i provedbi korporacijske društvene odgovornosti u različitim zemljama, kulturama, a ponekad i unutar istih. Korporacijska društvena odgovornost odnosi se na način poslovanja korporacija te njihov odnos prema interesnim skupinama, okolišu i poslovanju na način da se brine za opće dobro društva.

## 2. POJAM POSLOVNE ETIKE

Poslovna etika je skup moralnih načela i normi kojima se usmjerava ponašanje aktivnih sudionika u gospodarskom sustavu, u skladu s vrijednosnim sustavima koji se temelje na općim ljudskim vrijednostima i usmjerene su na dobrobit čovjeka.

Poslovna etika je ponašanje koje poslovanje podržava u svojim svakodnevnim poslovima sa svijetom. Etika u poslovanju može biti raznolika. Ona se odnosi na sam posao u interakciji sa svijetom u cjelini, ali i na interakciju i poslovanje jedan-na-jedan s kupcima (Bebek, 2005).

Poslovna etika različita je od čiste etike. Kod poslovne etike za dobro obavljen posao očekujemo da i druga strana izvrši svoj dio obveze. Etičnost se gleda u izvršavanju ciljeva svih dogovorenih strana. U poslovnom djelovanju gotovo ništa ne činimo za opće dobro nego je prisutna i osobna korist, odnosno dobit. Etičnost na radnom mjestu diktira onaj koji odlučuje, a to je menadžment. Etičnost u poslovanju odnosi se na konkretno izvršavanje preuzetih ciljeva za koje smo odgovorni (Krkač, 2006).

Temelj poslovne etike je ponašanje u skladu sa zakonom. To obuhvaća davanje istinitih informacija, pošten pristup prema konkurenciji, zaposlenicima, dioničarima, partnerima, kao i fokusiranje na društvenu odgovornost i održivi razvoj (Dramond, 2001).

### 3. POJAM KORPORACIJSKE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI

Korporativna društvena odgovornost odnosi se na koncept prema kojem poduzeće na dobrovoljnom principu integrira brigu o društvenim pitanjima zaštiti okoliša u svoje poslovne aktivnosti i odnose s dionicima (Krkač, 2007). Osim doprinosa poboljšanju kvalitete življenja dionika, društvena odgovornost doprinosi i održivom gospodarskom razvoju. Dionici su svi pojedinci, organizacije i institucije koji mogu utjecati na projekt ili njegove aktivnosti mogu utjecati na njih pozitivno ili negativno (Nikolić, 2010).

Društveno odgovorno poslovanje i ponašanje poduzetnika u posljednjem desetljeću doživjelo je eksponencijski rast. Veliki broj kompanija integrirao je društvenu odgovornost u sve aspekte svog poslovanja kao put prema izgradnji ugleda u zajednici i široj društvenoj prihvaćenosti, jačanju konkurentnosti i postizanju dugoročnog održivog razvoja. Kompanije trebaju primjenjivati visoke standarde korporacijskog upravljanja, voditi brigu o zaposlenicima, održivom razvoju i očuvanju okoliša te biti odgovorni član društva (Bagić, 2006).

Ključne aktivnosti koje kompanije trebaju uvesti u svoje poslovanje uključuje plan razvoja i edukacija zaposlenika, ravnopravnost bez obzira na spol, rasu ili dob zaposlenika. Ključ je zaposliti mlade, kreativne i školovane ljude. Cilj društveno odgovornog poslovanja korporacija je pridonositi podizanju svijesti o nužnosti održivog razvoja, razvijati proizvode i usluge koji unapređuju kvalitetu življenja i produktivnost te omogućavaju djelotvornije korištenje prirodnih dobara (Kotler, 2004).

### 4. PRIMJENA POSLOVNE ETIKE I KORPORACIJSKE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ NA PRIMJERIMA PODUZEĆA

Unatoč dobro razvijenoj „industriji” etike u svjetskoj poslovnoj praksi, jakom naglasku na nužnost uspostave etičnog upravljanja organizacijom i naglasku na organizaciji koja promiče društvene vrijednosti te je društveno odgovorna, poslovna praksa u Hrvatskoj još uvijek u određenim područjima zaostaje za svjetskom praksom.

Nacionalno vijeće za konkurentnost u svojim Preporukama za povećanje konkurentnosti među najproblematičnije čimbenike poslovanja u Hrvatskoj, između ostalih, navodi i lošu radnu i poslovnu etiku. Taj zaostatak vidljiv je kod malih i srednjih poduzeća koja u malo mjeri imaju razvijeni sustav upravljanja poslovnom etikom, za razliku od velikih poduzeća hrvatskog gospodarstva koja su prihvatila svjetske trendove i uvidjela da njihova uspješnost ovisi i o komponiranju poslovne etičnosti u svakodnevno poslovanje.

Najviše je to vidljivo preko etičkih kodeksa koji su razvijeni u vodećim hrvatskim poduzećima te njihovoj uključenosti u društvena djelovanja. Kao što je prethodno navedeno etički kodeks predstavlja tek početni stupanj primjene poslovne etike u poslovanju, no vidljive su i naznake daljnjeg razvitka u pogledu etičnog poslovanja.

Analizom prikupljenih podataka iz dostupnih izvora u Republici Hrvatskoj izdvojeni su sljedeći primjeri poduzeća koji primjenjuju poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost na sljedeće načine:

#### a) Hrvatska lutrija i društveno odgovorno poslovanje

U nastojanju da suzbiju negativne posljedice igranja na sreću, državne lutrijske organizacije udružene u World Lottery Association i European Lotteries posvetile su punu pažnju utvrđivanju standarda čiji je cilj uspostava programa odgovornog priređivanja igara na sreću i programa odgovornog igranja” kako bi se umanjio rizik za sve dijelove društva, a posebno za osjetljive skupine.

Program se temelji na načelima prevencije i edukacije. U tom smislu tu djelatnost treba podupirati, popularizirati je u javnosti i omogućiti korištenje komunikacijskih kanala u svrhu educiranja i obavještavanja igrača o njihovim aktivnostima, kako bi se ostvarila bolja informiranost igrača, njihov svjesniji odabir igara na sreću i načina sudjelovanja u njima te u što većoj mjeri, spriječila odnosno umanjila pojava patološkog igranja u našem društvu (<https://www.lutrija.hr/cms/DrustvenoOdgovornoPrivredivanje>).

Zaposlenici Hrvatske lutrije u djelokrugu svog svakodnevnog rada imaju značajnu ulogu u promoviranju društveno odgovornog priređivanja igara na sreću u zajednici. Kako bi bili što pripremljeniji svaki prodavač lutrijskih igara i zaposlenik automat kluba i kasina prošao je edukaciju o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću, koja mu je pomogla u boljem razumijevanju tog koncepta i interakciji s igračima na odgovoran način.

Odgovornost priređivača igara na sreću je pružanje informacija igračima, bilo o vjerojatnosti dobitka, bilo o prevenciji prekomjernog igranja igara na sreću, kako bi oni u svakom trenutku mogli odlučiti o tijeku svog sudjelovanja u igri. Svaka informacija koju zaposlenik Hrvatske Lutrije daje igračima mora biti ispravna, precizna i pravovremena, a sve informacije moraju biti date igračima i vidljive na prodajnim mjestima.

Hrvatska lutrija potpisala je Standarde društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, a oni su implementirani u temeljnu viziju njezinog poslovanja. Standardi su integrirani u sve segmente poslovanja Hrvatske lutrije, od promišljanja, planiranja i provedbe svih aktivnosti, do informiranja igrača i oglašavanja igara na sreću ([www.hrvatska-lutrija.hr](http://www.hrvatska-lutrija.hr)).

Hrvatska lutrija na svakoj igri te promotivnim materijalima otisnula je znak odgovornog igranja igara na sreću i oznaku rizičnosti igre, koje kao odgovorni priređivač igara na sreću i nositelj Certifikata izdanog od strane Europske lutrijske organizacije, ističe na svojim proizvodima od 2012. godine. Prepoznatljivim i istaknutim logom odgovornog igranja i logom procjene rizika ovisnosti upozoravaju sve igrače da je igra zabava, dok se igra s mjerom. To je još jedna od potvrda odgovornog ponašanja HL-a prema svojim igračima i društvu u cjelini ([www.hrvatska-lutrija.hr](http://www.hrvatska-lutrija.hr)).

#### b) INA

Zahvaljujući sustavnoj dugogodišnjoj praksi društveno odgovornog poslovanja, INA- Industrija nafte, d.d. dokazala se, ne samo kao jedan od pokretača hrvatskog gospodarstva, nego i kao pouzdan partner lokalnim zajednicama i društvu u cjelini.

Za Inu, održivi razvoj znači korporativno opredjeljenje za trajnu predanost uravnoteženoj integraciji gospodarskih, ekoloških i društvenih čimbenika u svakodnevno poslovanje, s ciljem povećanja dugoročne vrijednosti za sve dionike, kao i prepoznavanja, sprječavanja i izbjegavanja mogućih negativnih utjecaja na okoliš. Kao potpisnica Globalnog ugovora

Ujedinjenih naroda (UN Global Compact), INA se zalaže i za promicanje i potporu 10 načela Global Compacta u području ljudskih i radnih prava, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije ([www.ina.hr](http://www.ina.hr)).

U Ini su kontinuirano predani, kako uvođenju novih tehnologija i visoko kvalitetnih goriva, tako i osmišljavanju modela i pristupa koji su u skladu s najmodernijim standardima održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i zaštite okoliša. Početkom 2012. uprava Ine usvojila je novu Politiku zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša za INA Grupu, u kojoj je istaknuto opredjeljenje za doprinos održivom razvoju kroz odgovorno djelovanje i socijalnu osjetljivost, uzimajući u obzir utjecaj njihovog svakodnevnog poslovanja na okoliš te sigurnost i zdravlje ljudi ([www.ina.hr](http://www.ina.hr)).

Također, krajem 2012. godine stupio je na snagu novi Etički kodeks, koji određuje osnovne vrijednosti te načela ponašanja menadžmenta i radnika INA Grupe u pogledu njihovog odnosa prema radu, suradnicima i poslovnim partnerima, kao i prema javnosti. Kodeks se zasniva na poštivanju temeljnih ljudskih prava i etičkih načela integriteta, poštenja, povjerenja, poštovanja, humanosti, tolerantnosti i odgovornosti.

Budući da su zaposlenici Ine temelj njene poslovne strategije, usmjereni su na privlačenje najboljih mladih ljudi na tržištu – kroz Grow program zapošljavaju se mladi talenti različitih stručnih profila, pripravnici ili s do tri godine radnog staža. Svojim sadašnjim i budućim zaposlenicima INA nudi mogućnost profesionalnog razvoja i stručnog usavršavanja radi osiguranja najviše razine kvalitete znanja i kompetencija, kako na individualnom planu, tako i na razini kompanije, a INA je i ponosni nositelj certifikata Poslodavac Partner, koji se dodjeljuje za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima.

Od 2011. godine u Ini se provodi Projekt korporativnog volontiranja radnika u lokalnoj zajednici, s ciljem pružanja pomoći onima kojima je to potrebno. Klubu INA volontera u međuvremenu je pristupilo više od 300 zaposlenika, koji su svojim brojnim akcijama pokazali razumijevanje za potrebe lokalnih zajednica te približili tvrtku najvećim svjetskim kompanijama u kojima je korporativno volontiranje uobičajena praksa (<http://huhiv.hr/drustvena-odgovornost-u-ini>).

Konačno, INA je tijekom godina sustavno radila na prepoznavanju specifičnih potreba lokalnih zajednica i pružala podršku humanitarnim, kulturnim, edukacijskim, ekološkim, sportskim, zdravstvenim i znanstvenim projektima u vidu donacija i sponzorstva. Rukovodeći kriterij pri izboru projekata svakako je stupanj korisnosti za širu zajednicu, dok je program donacija usmjeren na dobrobit djece i mladeži te osoba s posebnim potrebama.

Za kraj treba istaknuti da INA ima dugogodišnju tradiciju nefinancijskog korporativnog izvješćivanja, a takvo je Izvješće o održivosti izdano i 2012. na razini INA Grupe, a u pripremi je i izvješće za 2013. Svoje prvo izvješće o zaštiti okoliša INA je izdala još 1997. godine, a od 2007. redovito izdaje godišnja izvješća o održivosti u skladu sa smjernicama Globalne inicijative za izvješćivanje ([www.ina.hr](http://www.ina.hr)).

U mnogim poslovnim situacijama, pojedinci često posežu za raznim neetičnim sredstvima kako bi pod svaku cijenu ostvarili, prije svega vlastite, kratkoročne interese. Manipulacija je izrazito prisutna u marketinškoj promociji koja se može prepoznati u pojmovima, značenjima i interpretacijama. Ovdje prikazujemo nekoliko primjera neetičkog poslovnog ponašanja u Hrvatskoj.

### c) Slučaj Karlovačka pivovara

Godine 2007. Karlovačka pivovara sa sjedištem u Zagrebu optužena je za ispuštanje ugljičnog dioksida u prirodu. Menadžment je do podizanja optužnice i proglašenja krivnje ignorirao i negirao krivnju te se branio šutnjom. Čelni ljudi Karlovačke pivovare znali su za ispuštanje ugljičnog dioksida, čime su se ponijeli krajnje neetično te svjesno ugrozili zdravlje stanovnika okolnog područja. Jedan se građanin otrovao i preminuo na mjestu gdje je pivovara ispuštala ugljični dioksid. O neetičnosti kompanije govori i to što se ni nakon nemila događaja pivovara nije ispričala obitelji preminulog (<http://kaportal.rtl.hr/vrhovni-sud-potvrdio-presudu-u-slucaju-karlovacke-pivovare-iz-2007-godine>).

## 5. PRIMJENA POSLOVNE ETIKE I KORPORACIJSKE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI NA PRIMJERIMA PODUZEĆA U KATARU

Katar je zemlja mala po veličini, ali ogromnog bogatstva. Činilo bi se da će tako bogatstvo donijeti prosperitet i utjecati pozitivno na način života koji se obično danas ne nalazi tako lako u svijetu. Međutim, takvo bogatstvo predstavlja jedinstvene probleme i izazove za Katar.

Relativno mali broj domaćeg stanovništva ne može te često ne ispunjava potrebe i količinu radnih mjesta koja se otvaraju u ovoj naciji koja agresivno napreduje. Prema tome velika većina radne snage u Kataru se sastoji od imigranata i stranih državljana. Ovi radnici rijetko uživaju, često niti malo ne uživaju i nemaju ništa od prava i povlastica kao izvorni katarski građani. Dapače, doseljenici često se susreću s eksploatacijom, kršenjem ljudskih prava, zlostavljanjem u rukama domaćih poslodavaca.

Pitanje kršenja ljudskih prava postalo je najvažniji problem u Kataru o kojem se javno govori od trenutka kada je Katar dobio FIFA svjetski kup za 2022 godinu. To je pitanje u središtu pozornosti te se Katar mora pozabaviti tim pitanjima ukoliko želi zadobiti povjerenje, poštovanje i unaprijediti svoj cilj da postane premijerna nacija.

Etika i integritet su odgovornost svakog zaposlenika i svaki zaposlenik stoga ima obavezu obavljanja dužnosti pošteno, objektivno, marljivo i održavati primjerenu razinu etičkog ponašanja u obavljanju svojih dužnosti za korporaciju te će odbaciti mita u svim njezinim oblicima.

Zaposlenici trebaju pokazati lojalnost u svim pitanjima koja se odnose na poslove korporacije i neće svjesno biti dio nezakonitog, neetičnog ili nepravilnog djelovanja. Zaposlenici će u obavljanju svojih dužnosti za korporaciju poduzeti savjesne korake da se upoznaju i da je poslovanje u skladu sa zakonima, propisima, politikom tvrtke i procedurama.

Nezakonita djela ili prekršaji nisu prihvatljivi te dobri motivi nisu isprika za izvršenje nezakonitih djela ili povreda u suradnji s politikom ili procedurama.

Zaposlenici su dužni držati točne račune, datume i evidenciju o svim poslovnim odnosima, plaćanja i primanja uplata. Evidencija mora odgovarati poslovnim transakcijama i poslovnoj imovini. Zaposlenici ne smiju lažno izdavati račune ili unositi netočne podatke u evidenciju.

Zaposlenici moraju uložiti razumne napore kako bi djelovali u interesu kompanije i u obavljanju svojih dužnosti. Neprestano će težiti poboljšanju u stručnosti i učinkovitosti njihovog rada za korporaciju. Prema svim osobama, bez obzira na rasu, dob, vjeru, spol, bračni status itd. zaposlenici će se odnositi s poštovanjem i tretirati ih jednako.

#### a) Q Chem primjena poslovne etike i korporacijske društvene odgovornosti

Svrha politike jest osigurati da se svi zaposlenici Q-Chem-a, poduzetnici i poslovni suradnici pridržavaju svih važećih zakona i vođenja poslovanja tvrtke u skladu s najvišim standardima etičkog ponašanja; i pružiti smjer poslovanja, koje podržava i promovira kulturu etičkog integriteta i njeguje snažan timski rad i produktivnost.

Pozornost na etici na radnom mjestu povećava ugled društva, integritet i pouzdanost i pomaže u upravljanju vrijednostima povezanim s upravljanjem kvalitetom i strateškim planiranjem. Q-Chem se zalaže za najvišu razinu etičkog ponašanja u odnosima s ljudima, organizacije i vlade gdje god poslovali. Njihov ugled je od temeljne važnosti za poslovanje i temeljne vrijednosti u kojima njihova industrija prevladava. Q-Chem brine o tome kako posluje; Stoga neće ugroziti svoje etiku i integritet iz bilo kojeg razloga, uključujući i postizanje poslovnih rezultata.

Politika etike odnosi se na provedbu i kontrolu Etičkog kodeksa, tvrtkinih vrijednosti i odgovornosti. Poslovna etika i slični postupci primjenjuju se i trebaju ju razumjeti i pridržavati je se svi Q-Chem zaposlenici i svi koji s njima posluju ili surađuju. Ova politika i njeni postupci, uključujući i srodne procedure, promjene i dokumentacije mora se razvijati, obučavati, komunicirati i njome mora upravljati odjel za ljudske resurse sa savjetima iz Q-Chem revizora i pravnog Managera. Politika i njeni postupci će zamijeniti i zamjenjuju sve prethodne politike i procedure o Etičkom kodeksu 13 ([www.qchem.com.qa](http://www.qchem.com.qa)).

#### b) Primjer Qatar Airways

Katar Airways je vodeći na putu u razvoju čišćih alternativnih goriva koje smanjuju utjecaj štetnih goriva u zrakoplovstvu na kvalitetu zraka. Udružili su se sa Qatar Petroleum, Shell, Airbus, Rolls Roys, Qatar Science & Technology Park i Woqod kako bi unaprijedili korištenje alternativnih goriva na komercijalnim letovima.

Zajedno nastoje napraviti čišće mlazno gorivo s plinom za tekućine, te kerozin mješavinu koja će zamijeniti standardna goriva u industriji.

Također Katar Airways dio je globalnog programa koji se zove Educirati dijete, koji ima znatno značenje smanjiti broj djece u svijetu kojima je uskraćeno temeljno pravo na obrazovanje. Kompanija je obećala svoju podršku u programu kroz informiranje i pokazivanje inicijative, uključujući i puštanja informativnog videa tijekom leta, također moguće je dati donacije u svakom trenutku putem web stranice ili tijekom leta.

U 2008. godini Katar Airways poklonio je Kina Foundation-u za razvoj mladih, pomoću onima koji su pogođeni potresom u provinciji Sichuan. Financiraju se dvije škole i izgradnja smještaja za 1000 studenata te stalni pogon za 500 studenata ([www.qatarairways.com.qa](http://www.qatarairways.com.qa)).

## 6. REZULTATI PRIMARNOG ISTRAŽIVANJA PRIMJENE POSLOVNE ETIKE I KORPORACIJSKE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI

Istraživanja konkretnih slučajeva primjerne poslovne etike i korporacijske društvene odgovornosti u praksi u primjerima iz Hrvatske i Katara. Kvantitativno istraživanje provedeno je putem anketnog upitnika koji obuhvaća pitanja poput postojanja normi i akata koji se odnose na poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost kao i istraživanje konkretnih primjera primjene istih u poduzećima koja su odabrana za uzorak istraživanja. Anketni upitnik sastavljen je od pitanja koja počinju s općenitim pitanjima o dobi i spolu te funkciji i zanimanju ispitanika, djelatnosti poduzeća.

Nadalje sadrži pitanja koja se odnose na primjenu načela društvene odgovornosti i poslovne etike u različitim područjima kao što su recikliranje, korištenje društveno odgovornog marketinga, brige za okoliš, tržište, ljudske resurse, zbrinjavanje otpada i ostalih relevantnih područja istraživanja. U upitniku su korištena pitanja oblika Likertove ljestvice, rangiranja, razvrstavanja te otvorena i zatvorena pitanja.

Istraživanje je provedeno u poduzećima na području Hrvatske i Katara iz različitih područja djelovanja odnosno sektora. Kako je Katar država koja je u fazi rekonstrukcije i izgradnje prometnica, naselja, hotela, umjetnih otoka i ostale infrastrukture tako je i većina poduzeća obuhvaćenih ovim istraživanjem iz građevinske djelatnosti.

Uz građevinsku, u Kataru je intenzivna i naftna industrija pa je drugi dio ispitanika obuhvaćenih ovim istraživanjem iz područja naftne industrije. U istraživanje uključena su i poduzeća iz drugih djelatnosti, ali u manjem broju što se vidi iz rezultata istraživanja. Istraživanje je provedeno na slučajnom uzorku iz populacije poduzeća koja se bave različitim gospodarskim granama kako bi se dobila što bolja slika stvarnog stanja u različitim djelatnostima. Uzorak je odabran prema najviše zastupljenim poduzećima u Kataru (građevinarstvo, naftna industrija, trgovina i usluge) i Hrvatskoj (trgovina, usluge, građevinarstvo, poljoprivreda, osiguranje, bankarstvo).

Uzorak istraživanja je temeljen na slučajnom odabiru. Poslano je ukupno 150 upitnika, a odgovorenih se vratilo 85 što ocjenjujemo kao jako dobar odaziv. Rezultat je ovakvog odaziva je i trud autora te individualan pristup ispitanicima.

U istraživanju je korištena i kvalitativna metoda putem provođenja dubinskog intervjua. Intervjui su provedeni u obje zemlje s time da je u Kataru bilo komplicirano provesti veći broj intervjua radi usklađivanja vremena posjete i udaljenosti, a u Hrvatskoj je taj dio bio jednostavniji dok je odaziv bio slabiji.

Ukupno je obavljeno i 15 intervjua na području Hrvatske i Katara, s time da su u njih uključeni predstavnici osiguravajućih društava, uslužnih djelatnosti, poljoprivrede, uvoza i trgovine, hotel i građevinsko poduzeće.



## 6.1. Grafički prikaz rezultata istraživanja

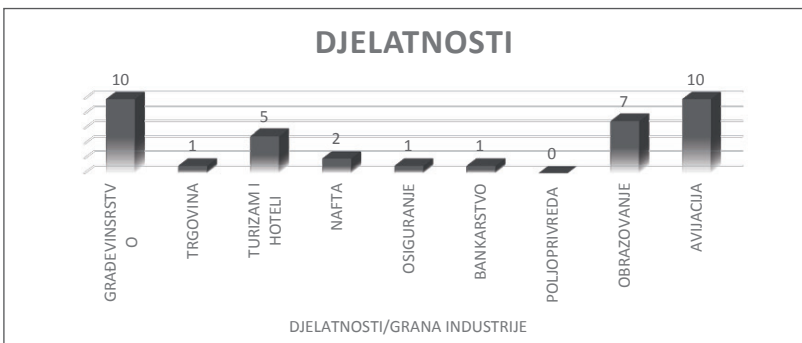
U nastavku su prikazani grafički prikazi rezultata istraživanja koji su interpretirani u poglavlju 7.

**Grafikon 1. Djelatnosti koje su sudjele u istraživanju u Hrvatskoj**

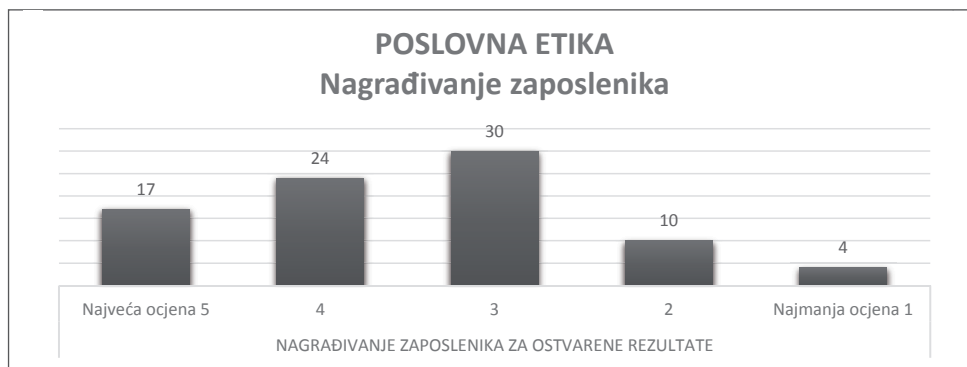


Izvor: Autorova vlastita obrada

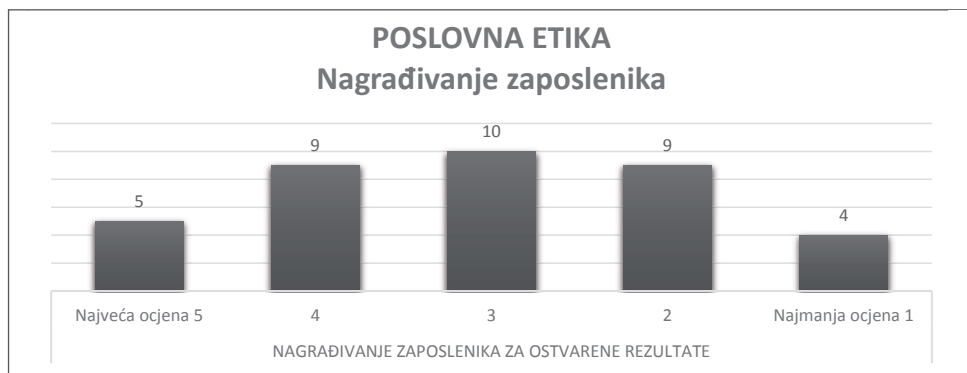
**Grafikon 2. Djelatnosti koje su sudjele u istraživanju u Kataru**



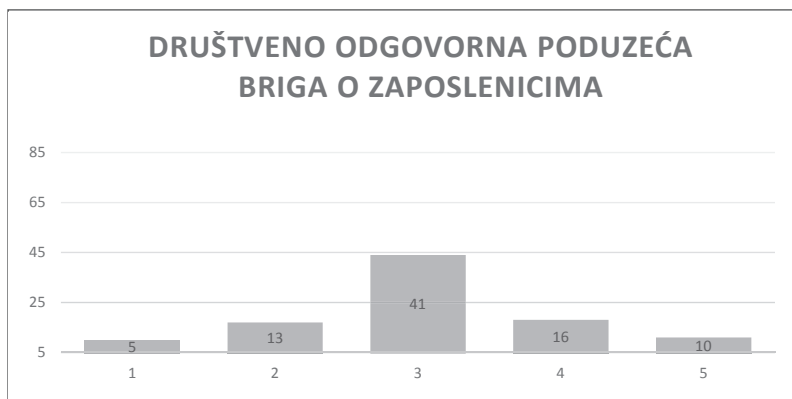
Izvor: Autorova vlastita obrada

**Grafikon 3. Poslovna etika u Hrvatskoj**

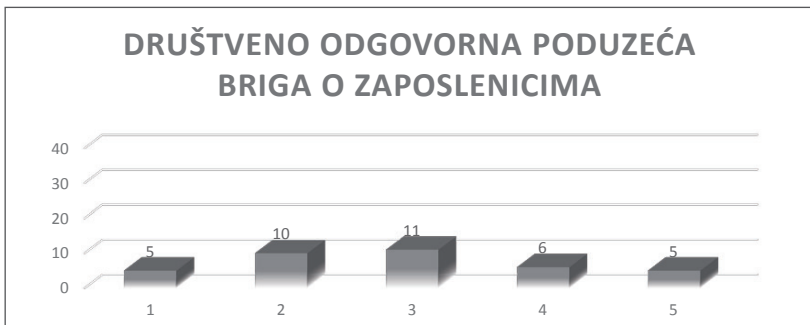
Izvor: Autorova vlastita obrada

**Grafikon 4. Poslovna etika u Kataru**

Izvor: Autorova vlastita obrada

**Grafikon 5. Briga o zaposlenicima**

Izvor: Autorova vlastita obrada

**Grafikon 6. Briga o zaposlenicima u Kataru**

Izvor: Autorova vlastita obrada

## 7. ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Rezultati istraživanja potvrđuju postavljene hipoteze ovog rada. Prema analizi rezultata dobivenih istraživanjem u Hrvatskoj vidljivo je da se korporativna društvena odgovornost provodi se u pojedinim segmentima poslovanja kao što su u segmentu pročišćavanja otpadnih voda i jestivih ulja, ali i u tim segmentima postoji prostor za poboljšanje jer su ispitanici ocijenili brigu o istome ocjenama od 3 i 4.

Primjena poslovne etike u poduzećima na području Hrvatske ocijenjena je ocjenama od 3 do 5 što upućuje na mogućnost unapređenja u onim poduzećima koja su ocijenjena s ocjenama manjim od 5, što je u većini istraživanih slučajeva i rezultat.

Briga za ljudske resurse s aspekta poslovne etike u cijelosti se ocjenjuje srednjom ocjenom te možemo zaključiti da je ova sfera još uvijek u procesu razvoja te da bi se u tom segmentu moglo više brige posvetiti primjeni poslovne etike u Hrvatskoj.

Briga za očuvanje okoliša također je ocjena ocjenom 3 što se smatra prosjekom, ali i nedovoljnom brigom jer je većina poduzeća ocijenila svoje ponašanje ocjenom 3.

Istraživanje provedeno u Kataru ima nešto lošije rezultate nego Hrvatska što se u sljedećim segmentima očituje na način da se vidi znatan nedostatak brige za okoliš, primjene poslovne etike i korporativne društvene odgovornosti.

Prije svega rezultati istraživanja upućuju na nejednakost među spolovima na odgovornim pozicijama nego u Hrvatskoj gdje je taj broj više ujednačen. Činjenica da su muškarci više sudjelovali u istraživanju govore u prilog tamošnjem patrijarhalnom načinu života koji je prisutan i u poslovnom svijetu. Jednakost spolova nije posebice zastupljena u Kataru.

Najlošije su ocijenjeni smanjenje električne energije, korištenje povratne ambalaže, recikliranje, kao i mogućnost zaposlenika za izražavanje svoje mišljenje i to s ocjenom 2 u većini rezultata. Mogućnost dodatnog školovanja također je ocjena ocjenom 2 u najvećem broju ispitanika.

Uvjeti rada ocijenjeni su dobro jer je to zemlja koja uvjetima rada i nastoji privući zaposlenike iz cijelog svijeta, a atraktivna je po *tax free* prihodima. Poslovni odnosi i mogućnosti napredovanja su ocijenjene s ocjenom 3 što upućuje da i u ovom segmentu postoji prostor za poboljšanje.

Zanimljivo je istaknuti da je Katar po brizi i okolišu i poslovnoj etici te korporativnoj društvenoj odgovornosti u zaostatku za Hrvatskom unatoč primamljivim ponudama za zaposlenje te se tamo puno više radi i radna snaga se iskorištava do maksimuma te nema institucije koja bi štitila prava radnika, posebice onih na nižim poslovima kao što je građevinarstvo. Zagađenost Katara izuzetno je visoka, pa je Katar proglašen među prvih 5 zemalja po zagađenosti zraka na svijetu.

Za razliku od Katara, u Hrvatskoj se više pažnje posvećuje korporativnoj društvenoj odgovornosti i etici što je moguće i utjecajem Europske unije i zapadnog svijeta i pojačano. U Kataru još uvijek postoji sistem sponzorstava gdje poduzeća upravljaju zaposlenicima i određuju čak i njihovo prihvatljivo ponašanje izvan radnog vremena.

U okviru rezultata istraživanja može se zaključiti da su obje promatrane zemlje podjednako loše u primjeni principa korporativne društvene odgovornosti i poslovne etike, što je na neki način iznenađujuće s obzirom da je Katar najbogatija zemlja na svijetu i želi stvoriti imidž bogate i brižne zemlje sigurne za stanovanje i poznate po izuzetno visokim primanjima i standardu.

Također iznenađuje da Hrvatska koja je članica Europske unije te se želi tržišno ostvariti na tim prostorima i šire, ne ulaže više napora u očuvanje okoliša i primjenu poslovne etike u međuljudskim odnosima u poslovanju.

Istraživanje je u svim aspektima potvrdilo postavljene hipoteze istraživanja s ciljem da naglasi mogućnosti i potencijal razvoja i poboljšanja primjene poslovne etike i korporativne društvene odgovornosti i u Hrvatskoj i u Kataru.

## 8. ZAKLJUČAK

U ovom radu istražena su područja korporativne društvene odgovornosti i poslovne etike te njihova primjena u poduzećima na području Hrvatske i Katara.

Metodologija izrade ovoga rada obuhvaća sekundarno istraživanje koje se provelo putem istraživanja i analize literature poznatih autora iz područja korporativne društvene odgovornosti i poslovne etike kako bi se definirali ključni pojmovi i terminologija potrebna za primarno istraživanje.

U ovom dijelu rada prikazani su i primjeri primjene poslovne etike i korporativne društvene odgovornosti u poduzećima kao što su, INA, Hrvatska Lutrija. Negativni primjer obje istraživane kategorije je Karlovačka pivovara u kojemu se ne primjenjuju principi korporativne društvene odgovornosti ni poslovne etike. U ostalim poduzećima iz primjera u Hrvatskoj primjena je pozitivna.

Primjeri primjene korporativne društvene odgovornosti i poslovne etike u Kataru istraženi na primjeru poduzeća Katar Petroleum, Q Chem i Qatar Airways ukazuju na bolju primjenu korporativne društvene odgovornosti a manje na pozitivnu primjenu poslovne etike.

U drugom dijelu ovog rada provedeno je i primarno istraživanje kvantitativne prirode uz provedbu anketnog upitnika također u Hrvatskoj i Kataru. Istraživanje je provedeno na ukupno 122 ispitanika iz sektora građevinarstva, bankarstva, avijacije, obrazovanja, osiguranja i naftne industrije.

Rezultati primarnog istraživanja dokazuju postavljene hipoteze ovog rada na sljedeći način:

- Primjena korporativne društvene odgovornosti i njenih načela u Hrvatskoj bolja su po rezultatima nego što su ona u Kataru, ali još uvijek su ocjene nedovoljno dobre u odnosu na standarde koje podrazumijevaju principi korporativne društvene odgovornosti.
- Primjena poslovne etike u Hrvatskoj također je nešto bolja od one u Kataru. Unatoč tome, ni jedna ni druga zemlja nisu ocijenjene visokim ocjenama, što ukazuje na potrebna poboljšanja i usvajanje te primjenu načela poslovne etike u svakom pogledu.

Osnovne zapreke pri izradi ovog rada bile su nedostatna literatura i općenito izvori podataka, a posebice treba istaknuti nevoljnost i nespremnost ispitanika da iskreno i u cijelosti odgovore na postavljena pitanja jer se radi o delikatnim informacijama, a mnogi pojedinci se i boje da ne bi ugrozili svoje položaje ili poslove ako u svakom segmentu daju konkretne odgovore.

Iz detaljne analize rada te primjene metodologije za izradu stručnog i znanstvenog rada može se zaključiti da dvije potpuno različite zemlje, na različitim geografskim položajima, svaka u svom okruženju ima još prostora za napredovanje i usavršavanje u pogledu primjene korporativne društvene odgovornosti i poslovne etike.

## BUSINESS ETHICS AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN CROATIA AND QATAR

Martina Gregorić, MBA Management, Zagreb School of Economics and Management,  
Jordanovac 110, Zagreb, Croatia, E-mail: [gregoricm1@gmail.com](mailto:gregoricm1@gmail.com)  
Mobile: +385 91 2225289

### **ABSTRACT**

*The purpose of this paper is to provide some tools and guidance to managers, investors, and all the individuals and groups that want to do business on an international level or be part of international business, especially in the Middle East. Countries covered in this paper are Croatia and Qatar. For these countries there is a way of business, culture, application and perception of business ethics and conduct, which should be adopted by anyone who wants to operate successfully. The theme of this paper is also the responsibility of each country, where each plays a role in international business. The perception by the public and personal experience of the writer is also included in the paper. How those two countries struggle with ethical issues, how they face them and how they care for their interest participants and stakeholders is also the topic of this paper and the examples of different cultures and countries shown above are very useful for everyone interested in this matter. The research paper is based on scientific methods where the author conducted quantitative and qualitative research in Croatia and Qatar. The population and a sample of the population of this research was selected amongst different economic sectors such as; hotel industry, tourism, construction, finance, insurance, banking, gas and oil industry, trade and services.*

**Key words:** Business ethics; Corporate social responsibility; Croatia; International business; Qatar

## LITERATURA

1. Bagić, A. (2006). *Pregled društvene odgovornosti poslovnog subjekta u Hrvatskoj*. Academy for educational development. Prince of Wales International Business leaders forum. Zagreb: MAP Savjetovanja.
2. Bebek, B. & Kolumbić, A. (2005). *Poslovna etika*. Zagreb: Sinergija nakladništvo.
3. Dramond, Dž. & Bein, B. (2001). *Poslovna etika*. Beograd.
4. <http://huhiv.hr/drustvena-odgovornost-u-ini> (01.03.2015.)
5. <http://kaportal.rtl.hr/vrhovni-sud-potvrdio-presudu-u-slucaju-karlovacke-pivovare-iz-2007-godine/> (22.03.2015.)
6. <https://www.lutrija.hr/cms/DrustvenoOdgovornoPriredivanje01> (01.04.2015.)
7. Kotler, P. & Lee, N. (2004). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. Hoboken. NJ: John Wiley & Sons. Retrieved from: <http://www.businessethicsresources.com/corporate-social-responsibility/12-csr/25-corporate-social-responsibility-doing-the-most-good-for-your-company-and-your-cause.pdf>
8. Krkač, K. (2007). *Poslovna etika i korporacijska društvena odgovornost*. Zagreb. Mate.
9. Mušura, A. (2006). Corporate Social Responsibility. U knjizi: Njavro, Đ., Krkač, K., Business Ethics and Corporate Social responsibility. Zbornik Radova. Zagreb: Mate. p. 191. – 192.
10. Nikolić, N. (2010). Društvena odgovornost i norma ISO 26000. ISO forum. Hrvatska gospodarska komora.
11. [www.qatarairways.com](http://www.qatarairways.com) (27.02.2015.)
12. [www.qatarpetroleum.qa](http://www.qatarpetroleum.qa) (12.03.2015.)
13. [www.qchem.com.qa](http://www.qchem.com.qa) (07.03.2015.)