



*Letnji semestar, 2022/23*

*PREDMET: IT390 - Profesionalna praksa i etika*

Domaći Zadatak br. 6

Student: **Aleksa Cekić 4173**

Asistent: **Konstantin Ađanin**

Datum izrade: **02.06.2023**

# Tekst Zadataka

Napišite esej u Word-u dužine oko 3.000 karaktera u kome ćete proučiti sledeća 3 primera i odgovoriti na tražena pitanja. Posle odgovora na tražena pitanja, u eseju je potrebno navesti i 3 dodatna primera etičkih dilema koji su vam poznati i koji bi to bili optimalni načini za njihovo rešavanje.

## Etička dilema br. 1

Aleksandra je započela svoj preduzetnički posao pre godinu dana. Pošto je veoma naporno radila, pre otprilike mesec dana odlučila je da nekoga zaposli da bi joj pomogao u poslu, jer je sve više bila zauzeta. Posle razgovora sa nekoliko kandidata, rešila je da zaposli Ivanu, najbolju iz te grupe. Pozvala je Ivanu u ponedeljak da joj kaže da je dobila posao. Obe su se saglasile da sledećeg ponedeljka dođe i popuni sve potrebne papire i počne da radi.

U utorak iste te nedelje, Aleksandrin prijatelj se javlja da je pronašao odličnu osobu za taj posao. Aleksandra je objasnila da je upravo nekoga zaposlila, ali on je bio uporan: „Samo upoznaj ovu devojkicu. Ko zna, možda ćeš je i zaposliti u bliskoj budućnosti!” Aleksandra je, nevoljno, rekla da devojkica dođe sutra: „Upoznać ću je i ništa više.” Aleksandrin prijatelj je bio oduševljen: „Drago mi je! Siguran sam da će ti se svideti! Zove se Marina!” I bio je u pravu. Veoma joj se dopala. Pomislila je kako je devojkica baš ono što joj je trebalo, i više od toga. Kada je reč o iskustvu, Marina je prevazilazila sve kandidate s kojima je Aleksandra obavila razgovor. Sve u svemu, Aleksandra je znala da je ovo dobitna kombinacija. Ali šta sa Ivanom? Već je dala svoju reč da će je zaposliti.

Trenutno, može da zaposli samo jednu osobu. Svima je jasno da je prava osoba i prava odluka - Marina. Ako Aleksandrin posao ne bude išao najbolje ili Ivana ne bude mogla dovoljno da pomogne daljem razvoju, posao će sigurno stagnirati. Kao rezultat toga Aleksandrina porodica će patiti. Novac je već sada problem, pošto ima dvoje dece koja se školuju na fakultetu. A i Ivana ima svoju porodicu koju izdržava. A tako je vesela što će početi da radi u ponedeljak. Jasno je da Aleksandra ima etički problem: da li da zaposli Ivanu (kojoj je to već obećala) ili Marinu (koja je zasigurno prava osoba za ovaj posao)?

## Kako biste postupili da ste na mestu Aleksandre? Obrazložite.

Da sam na Aleksandrinom mestu, pažljivo bih procenio situaciju i razmotrio dugoročne implikacije svoje odluke. Iako je razumljivo da se Marina čini kao idealan kandidat, ovoj dilemi treba da pristupim etički i pošteno prema Ivani, kojoj je posao već obećan.

Prvo bih zakazao sastanak sa Ivanom da razgovaramo o nedavnim dešavanjima i iskreno objasnim situaciju. Transparentnost i otvorena komunikacija su ključni u takvim okolnostima. Izvinio bih se zbog neprijatnosti i objasnio bih kvalitete i iskustvo koje Marina donosi za sto. Važno je pokazati poštovanje prema Ivaninim veštinama i naporima tokom procesa zapošljavanja. Tada bih Ivani izneo dilemu i zamolio je za razumevanje i fleksibilnost. Naglasio bih odluku da se Marina uzme u obzir ne odražava Ivanine nedostatke, već neočekivanu priliku koja se ukazala. Tražio bih Ivaninu perspektivu i pitao je da li bi bila

voljna da razmotri alternativni aranžman, kao što je posao sa skraćenim radnim vremenom ili privremeni posao dok se posao ne proširi i može primiti više zaposlenih.

I u ovom razgovoru želim da uverim Ivanu da je njen doprinos i trud prepoznat i vrednovan. Razgovarao bih o potencijalnim mogućnostima rasta unutar kompanije i ponudio pozitivnu preporuku ili pomoć u pronalaženju alternativnog zaposlenja ako je potrebno.

Nadalje, istražio bih mogućnost proširenja poslovanja kako bi se u budućnosti otvorila dodatna radna mjesta. Ako je Marina zaista izuzetan kandidat, njene veštine i stručnost bi mogle da doprinesu rastu kompanije, potencijalno stvarajući prilike za zapošljavanje i za Ivanu i za Marinu u budućnosti. Ovo bi zahtevalo pažljivo planiranje i finansijsku analizu, ali bi moglo da bude rešenje za sve.

Na kraju, odluka bi trebalo da daje prioritet pravičnosti i etičkim razmatranjima. Iako bi moglo biti primamljivo odmah angažovati Marinu, kršenje obećanja datog Ivani bi narušilo poverenje i ugled i moglo bi imati negativne posledice i po pojedince i njihove porodice. Pristupajući situaciji sa empatijom, iskrenošću i otvorenošću za istraživanje alternativnih aranžmana, moguće je kretati se kroz ovu dilemu uz minimiziranje potencijalnog negativnog uticaja na sve uključene strane.

## **Etička dilema br. 2**

Na godišnjoj konferenciji Nacionalnog udruženja stručnjaka za marketing, organizovana je svečana večera, gosti se druže i razmenjuju iskustva. Jedna od prisutnih je Marija, regionalni marketing-menadžer veoma poznate autotransportne kompanije. Tokom večeri, u jednom momentu našla se u društvu kolege koji radi isti posao, ali za konkurentsku kompaniju.

U jednom trenutku, kolega, već malo pripit, hvata Mariju za ruku i obraća joj se recima: „Slušajte me na kratko!” Marija pokušava da izbegne razgovor i da se udalji, ali je sagovornik uporan: „Vi i ja jesmo konkurencija, ali bismo mogli biti i na istoj strani.”

Da ne bi izazvala problem, Marija prihvata da ga sasluša. Kolega joj tada otvara dušu... Priznaje da je nezadovoljan tretmanom u svojoj kompaniji, položajem u njoj, zatim kako nije dobio zaslužen napredovanje, kako je prinuđen da, pored ostalog, obavlja i posao svog šefa koji ne zna svoj posao.

Pošto ga je pažljivo saslušala, Marija se ljubazno izvinila, kazavši da bi trebalo i drugima malo da posveti pažnju, pre nego što krene kući. Međutim, njen sagovornik i dalje insistira na razgovoru, govoreći: „Imam nešto da vam ponudim! Imam kopiju marketing plana za narednu godinu. Ne pitajte me kako sam je nabavio! Svejedno, želim da je pročitate, čekaće Vas na recepciji hotela kada krenete kući. Pročitajte ga, vratite na recepciju i ja ću ga vratiti ujutru. Ne tražim novac za uzvrat, ali ako konkurišem za posao u Vašoj kompaniji, očekujem da se setite tada kako ste došli do informacije koja Vam je obezbedila napredovanje!”

Dok se kretao ka izlazu, namignuo joj je i podsetio: „Ne zaboravite, na recepciji!”

**Kako biste postupili da ste na mestu Marije? Obrazložite.**

Da sam na mestu Marije, pristupio bih situaciji sa oprezom i dao prednost etičkim razmatranjima. Važno je održavati profesionalni integritet i izbegavati bilo kakve radnje koje bi mogle ugroziti poverenje ili oštetiti nečiju reputaciju.

Prvo, ljubazno, ali odlučno bih odbio ponudu kolege da mi dostavi kopiju marketinškog plana. Prihvatanje poverljivih informacija dobijenih neovlašćenim putem bilo bi neetično i potencijalno protivzakonito. Jasno bih rekao da ne mogu da budem deo bilo kakvih aktivnosti koje uključuju zloupotrebu informacija ili potencijalnu korporativnu špijunažu.

Drugo, zadržao bih profesionalizam i preusmerio razgovor na prikladnije teme. Pokušao bih da vratim fokus na svrhu događaja, kao što je diskusija o trendovima u industriji, razmena ideja ili umrežavanje sa drugim učesnicima. Ovo bi pomoglo da se stvori granica i osigura da razgovor ostane unutar profesionalnih granica.

Ako kolega nastavi da insistira ili vrši pritisak na stvar, ja bih čvrsto ponovio svoj stav i ponovo naglasio važnost etičkog ponašanja. Objasnio bih da sam posvećen očuvanju integriteta u svojoj profesionalnoj karijeri i da se ne mogu baviti bilo kakvim aktivnostima koje mogu da naškode mojoj reputaciji ili reputaciji moje kompanije.

Nakon događaja, razmislio bih o situaciji i razmislio o prijavi incidenta nadležnim organima u mojoj kompaniji ili organizatorima konferencije. Važno je preduzeti korake da zaštitite sebe i druge od potencijalnog neetičkog ponašanja ili kršenja poverljivosti.

### **Etička dilema br. 3**

Kris (Chriss) nije bio zadovoljan svojim sadašnjim poslom. Radio je kao pomoćni menadžer u filijali Comerc Trust banke. Zaposlen u banci skoro dve godine kao neko ko obučava niže menadžere u filijali, Kris je očajnički želeo da se uključi u program obuke i započne karijeru menadžera filijale. Dobio je velike pohvale od svojih nadređenih kroz ceo program obuke i nadao se da bi poslednja faza obuke trebalo da prođe brzo i bez važnijih događaja.

Kao pomoćni menadžer Kris je savladao sve menadžment funkcije u raznim filijalama Comerc Trust-a, jer je menjao mnoge menadžere kad god bi bili izvan grada više od jednog dana. Pozicija pomoćnog menadžera je praktično bila izazov, zato što je Kris morao da donosi brze odluke koje se tiču isplate gotovine, davanja malih zajmova i nadzora zaposlenih, a da je pritom znao svega nekoliko klijenata filijale i jako malo o dnevnim kancelarijskim poslovima. Kao pomoć u radu koristio je pravo (presude) i iskustvo starijih blagajnika.

Zadatak koji je upravo dobio bio je posebno težak, jer je Kris bio pozvan da radi u maloju kancelariji u predgrađu u kojoj su zaposleni bili relativno neinspirisani. Na kraju svog prvog radnog dana, koji je bio maksimalno ispunjen, Kris je bio iznenađen kada je Kerol Bejner (Carrol Beyner), koja je bila mladi blagajnik filijale, došla da mu saopšti da se na njenom blagajničkom šalteru pojavio manjak od devet stotina dolara. Ona je skoro završila školu za blagajnike, nedelju dana pre Krisovog dolaska u filijalu i, kao pripravnik koji je bio na probnom radu, znala je da nerazrešen manjak od devet stotina dolara može dovesti do toga da izgubi posao u banci. Kada se Kerol obratila Krisu za pomoć, bila je veoma uspaničena.

Zahvaljujući svom iskustvu Kris je uveravao Kerol da manjak treba locirati pomoću glavne knjige koja se nalazi sačuvana u njenom kompjuteru. Posle pretraživanja glavne knjige, Kris je pronašao grešku za samo par minuta. Šta se desilo?

Kerol je primila ček na sto dolara od jednog stalnog deponenta banke i pogrešno ga je unela u kompjuter kao hiljadu dolara, i zatim isplatila devet stotina dolara više nego što je prikazano na čeku. Kerol i Kris su vršili provere par puta i ustanovili da je jedan od najboljih deponentata filijale izvukao korist od njene greške. Mislili su da nije ni primetio grešku. Kada je Kris kontaktirao klijenta da bi mu objasnio grešku koja se dogodila u banci, bio je šokiran kada mu je klijent rekao da je sa šaltera primio samo sto dolara.

Čak i kada je Kris pomenuo da Kerol može da izgubi posao ako ova greška ne bude otklinjena, klijent je čvrsto stajao iza toga da mu je ona isplatila samo sto dolara. Spuštajući slušalicu Kris se okrenuo prema Kerol, a ona je bila sva u suzama.

Da bi izravnao stanje na njenom šalteru, Kris je trebalo da prijavi devet stotina dolara manjka. Dok je poreklo greške svima u filijali bilo jasno, gubitak koji se pojavio ostao je nepokriven. Kada bi Kris prijavio manjak personalnom odeljenju, kao što je trebalo da uradi, Kerol bi bila otpuštena. Zar nije postojalo ništa što je mogao da uradi kako bi pokrio manjak na njenom šalteru bez prijavljivanja gubitka od devet stotina dolara?

Palo mu je napamet da je klijent koji je uzeo novac pominjao da ima neke račune u banci, i da bi mogao da skine taj iznos sa jednog od klijentovih računa. Kao alternativu, mogao je da otvori privremeni račun pomoću koga bi izravnao manjak na šalteru, odnosno podmirio tih devet stotina dolara, pa da problem razreši drugog dana. Kris nije bio siguran da li da upotrebi neku od ovih opcija ili uradi nešto sasvim drugo.

### **Šta biste mu savetovali da učini? Obrazložite.**

Da sam nalazim na poziciji gde bih savetovao Krisa u ovoj situaciji, snažno bih savetovao da ne pokušava da prikrije manjak ili manipuliše računima kako bi uravnotežio šalter. Uključivanje u takve radnje bilo bi neetično, potencijalno nezakonito i moglo bi imati teške posledice i za Krisa i za banku.

Kris treba da se odmah konsultuje sa svojim nadređenim, menadžerom ili imenovanim predstavnikom za ljudske resurse banke da prijavi incident. Važno je uključiti odgovarajuće kanale unutar banke kako bi se osiguralo da je incident pravilno istražen i rešen. Izveštavanje o incidentu pokazuje Krisovu posvećenost integritetu i profesionalizmu. Dalje, potrebno je da detaljno dokumentuje detalje incidenta, uključujući tačan iznos manjka, uključenog klijenta i sve relevantne razgovore ili interakcije. Ova dokumentacija će biti ključna za pravilno rešavanje problema i pružanje tačnih informacija nadležnim organima. Kris bi trebalo da ima otvoren i iskren razgovor sa Kerol o situaciji. Trebalo bi da objasni da je prijavio incident i da je uveri da će banka to postupiti u skladu sa tim. Važno je pružiti podršku i empatiju Kerol tokom ovog izazovnog vremena, ali i jasno staviti do znanja da su posledice njenih postupaka van Krisove kontrole.

Pridržavati se ovog, Kris može da pokaže svoju posvećenost etičkom ponašanju, profesionalizmu i integritetu bankarske industrije. Prijavljivanje incidenta i saradnja sa

internom istragom omogućiće banci da preduzme neophodne radnje da popravi situaciju, spreči buduće pojave i obezbedi integritet svog poslovanja.