

Розділ 4

ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВ І ГАЛУЗЕЙ

УДК 3347 (477,87) + 658,1; 339. 137,2

Алтман Й., Кубиний Н.Ю.

ВИДЫ ДОВЕРИЯ И ИХ ОЦЕНКА

Показано место доверия в социальном потенциале предприятий, который поделено на холодный, теплый и переходной. Выделены вертикальный и горизонтальный виды доверия. Построена матрица доверия с зонами синергии, потенциального оппортунизма, социальной прогалины и социального фиаско. Построена система координат доверия на предприятиях Закарпатья, которая свидетельствует, что индикатор доверия находится в зоне синергии.

Ключевые слова: доверие, социальный потенциал, оценка, виды доверия, матрица доверия, система координат доверия.

Постановка проблемы. Важным направлением повышения эффективности деятельности предприятия выступает формирование адекватного современным требованиям социального потенциала, неотъемлемым элементом которого является доверие. Понятие доверия крайне широкое, что обуславливает поливариантность подходов к его определению. Наиболее распространенными являются этический и институциональный подходы, но в рамках данной статьи за основу принято экономический ракурс, предусматривающий использование доверия как один из механизмов управления затратами. В рамках ресурсного подхода Ф. Н. Ильясов (Ilyasov F., 2014) предлагает понимать доверие как совокупность представлений и настроений субъекта, которые: а) отражают его ожидания того, что объект будет реализовывать некоторые функции, способствующие увеличению или сохранению ресурсов; б) оказываются в готовности субъекта делегировать объекту реализацию этих функций. Соответственно, недоверие – это ожидание выполнения функций, которые приводят к уменьшению ресурсов предприятия, к отказу делегировать объекту выполнение соответствующих функций. Доверие по своей психологической природе, утверждает названный автор, является установкой по отношению к политикам, политическим партиям, товарам и т. д. [2]

Экономический подход не противоречит институциональной нагрузке доверия; консенсус подходов достигается путем создания такого социального потенциала, в котором нормы и правила поведения не только обеспечивают экономию трансакционных издержек, но и создают более активную мотивацию работников, способствуют уменьшению уровня оппортунизма персонала. Таким образом, наличие или отсутствие доверия влияет на результаты деятельности путем уменьшения непроизводительных затрат времени или более эффективного использования рабочей силы, что вызывает повышение производительности труда.

Анализ последних исследований и публикаций. Научные исследования, посвященные доверию как экономическому инструменту, охватывают главным образом три направления. Первым и наиболее распространенным направлением исследования доверия как экономической категории является сфера управления рисками. Данный подход превалирует в работах Кузмишина О.Е. (Kuzmishyn O., 2010). [4] Мельников А.Н. (Melnikon A., Zhavoronkov P., 2011) доказывает, что «большинство известных рисков, которые стараются учитывать предприниматели при совершении тех или иных сделок, являются функцией доверительности отношений между сторонами». [6]

Второй подход предполагает рассматривать доверие как актив предприятия. Так, Жаворонков П. (Zhavoronkov P., 2012) утверждает, что доверие является объективной субстанцией, присутствующей при заключении любых сделок, оказывает непосредственное влияние не только на принятие решения сторонами в выполнении обязательств при подписании бизнес договоров, но и на их дальнейшее эффективное ис-

© Алтман Йоханан, PhD, проф., Бизнес школа Мидлсекского университета, Лондон, Великобритания, e-mail: y_altman@hotmail.com

Кубиний Наталья Юрьевна, к.е.н., проф., профессор кафедры экономики предприятия, ДВНЗ «Ужгородский национальный университет», г. Ужгород, e-mail: bsc10@mail.ru

полнение, и может быть отнесено к «нематериальным» экономическим ресурсам бизнеса. [1]

Третьим направлением является исследование доверия как части взаимоотношений между игроками, предполагающей рассматривать данный феномен как ресурс дальнейшего развития. На данных позициях настаивает Лысенко В. (Lysenko V., 2015) [5], а Пидодний А. (Pidodniy, 2015) отмечает, что доверительные отношения между субъектами рынка способствуют росту инвестиционной привлекательности бизнеса и увеличению оборотного капитала предприятий. В связи с этим актуальным является раскрытие экономической роли и значения использования доверия как одной из базовых категорий, определяющих развитие экономики предпринимательства. [7]

При всей многогранности приведенных современных подходов к сущности доверия как экономической категории остается без надлежащего внимания проблема методики оценки уровня доверия на предприятии, которая позволяет не только определить наличие доверия или недоверия, но и служит инструментом управления социальным потенциалом.

Формулирование целей статьи. Целью данного исследования является дальнейшее развитие методических подходов к оценке уровня доверия на предприятиях Закарпатской области, что позволит усилить их социальный потенциал и повысить эффективность экономической деятельности.

Для достижения цели решены следующие задачи: 1. Раскрыта роль доверия в функционировании холодного, теплого и переходного социального потенциала предприятия. 2. Построена матрица доверия, позволяющая определить зону доверия на предприятии. 3. Определен интегральный показатель доверия на закарпатских предприятиях и отображен в системе координат.

Методика обследования. При проведении полевых исследований были выделены вертикальный и горизонтальный виды доверия. Вертикальным определено доверие между работниками линейного уровня; соответственно, горизонтальным было названо доверие между коллегами. Уровень доверия была оценена по шкале от 0 до 5 баллов (5 – максимальный уровень, 0 – отсутствие доверия). Уровень недоверия также оценены по пятибалльной шкале, где 0 – отсутствие недоверия (как и доверия), а -5 – показатель полного недоверия на предприятии. Репрезентативность выборки определена исходя из данных статистики Закарпатской области по занятости населения.

Полевой этап: январь 2016. Результаты опроса имеют погрешность 1,9.

Описание основного материала исследования. Доверие, играя роль фактора развития и усиления конкурентоспособности, зависит от типа социального потенциала; исходя из принципа деления общества на холодные и теплые, социальный потенциал предприятия в данной работе разделен на холодный, теплый и переходный.

Холодным социальным потенциалом предприятия определяем такой, где сформирована и работает система правил поведения, которые представлены в форме устава, нормативов, традиций, обычаев и т.д. В холодном сообществе как на уровне государства, или региона, так и на предприятии не возникает необходимость налаживания личных отношений. Взаимодействие между отдельными индивидуумами или их организациями базируется на уже установленных правилах. Таким образом, холодный социальный потенциал предприятия характеризуется наличием институциональных регуляторов, которые создают атмосферу доверия, а это, в свою очередь, экономит время на непроизводительных действиях или эмоциях. Данному типу организации, общества соответствует институциональный тип доверия.

Теплые общества представляют такие, где отсутствуют общие правила, а его члены вынуждены компенсировать нормы личными взаимоотношениями. Теплый социальный потенциал предприятия опирается на личные интересы и групповые правила поведения, что может привести к непроизводительным затратам времени на их установку или периодическое их переформатирование. Теплый социальный потенциал замедляет развитие предприятия и повышает риски как социального, так и экономического управления бизнесом.

Переходный потенциал рассматриваем таким, в котором организация трансформируется из теплого к холодному, что является путем повышения эффективности и, соответственно, конкурентоспособности. Экономическая организация с переходным типом институциональной среды может получить как преимущества от своего текущего положения, так и определенные обструкции. Преимуществами является сочетание тесных субъектно-объектных отношений, положительного опыта коммуникаций, сети контактов (что характерно для теплого типа социальной среды) с системой институциональных норм, которые формируются на предприятии. Таким образом, в условиях переходного этапа возможно возникновение синергии, которая создает более эффективный

тип развития и позволяет экономическому игроку получить дополнительные конкурентные преимущества.

Закарпатские предприятия в настоящее время находятся на стадии перехода от теплого к холодному социальному потенциалу; доверие в данных условиях является не только фактором роста, но и индикатором степени трансформа-

ции. В методических целях в данной статье доверие поделено на вертикальное и горизонтальное. Наличие или отсутствие вертикального и горизонтального доверия на предприятиях может приобрести вид различных институциональных комбинаций, определения которых сделано с помощью матрицы доверия, представленной в таблице 1.

Таблица 1

Матрица доверия*

Виды доверия		Горизонтальное доверие	
		Отсутствует	Присутствует
Вертикальное доверие	Присутствует	Z ₃ – зона социальной прогалины	Z ₁ – зона синергии
	Отсутствует	Z ₄ – зона социального фиаско	Z ₂ – зона потенциального оппортунизма

* Разработана авторами в соавторстве с [3]

Зона 1 (Z₁) показывает, что на предприятии царит вертикальное и горизонтальное доверие. Зона 1 представляет собой зону синергии, которая обеспечивает дополнительный экономический эффект при управлении вертикальной и горизонтальной доверием.

Зона 2 (Z₂) характеризует ситуацию, когда доверие между подчиненными и руководителями фактически отсутствует, а между коллегами оно существует. Эту зону названо зоной потенциального оппортунизма. В данном случае недоверие к руководству снижает существенно действие управленческих решений, несет в себе высокие риски, особенно в условиях организационных, операционных или инновационных трансформаций и развития.

Зона 3 (Z₃) характеризует ситуацию, при которой доверие вертикальное сформировано, а

между сотрудниками существует недоверие. Данную зону названо зоной социальной прогалины.

Попадание результатов оценки доверия в зону 4 (Z₄) свидетельствует о катастрофической ситуации полного недоверия как по вертикали, так и по горизонтали. Это зона получила название зоны социального фиаско; нахождения доверия предприятия в данной зоне свидетельствует о рисках торможения реализацию любых решений.

Результаты опроса 195 респондентов показали, что уровень вертикального доверия на предприятиях Закарпатской области – 2,98, а горизонтального – 3.24.

Для определения интегрального показателя построен график системы координат, представленный на рис. 1.

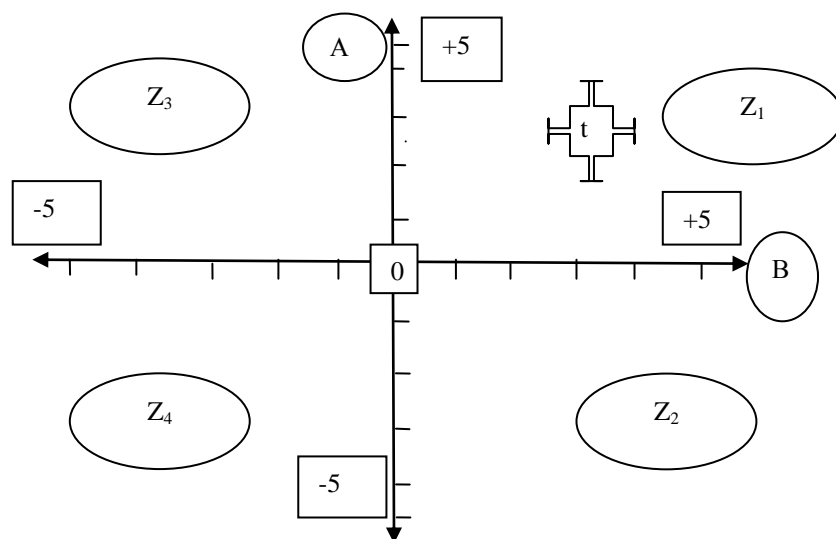


Рис.1. Координаты доверия на предприятиях Закарпатской области в 2016 году (А – вертикальное доверие, В – горизонтальное доверие, t – точка доверия)*

* Составлено авторами в соавторстве с [3]

Приведенные данные свидетельствуют о том, что на предприятиях Закарпатской области доверие находится в зоне синергии и может быть использовано как рычаг усиления социального потенциала и фактор экономического роста.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Предприятия Закарпатской области все более активно используют механизмы социального потенциала для дальнейшего экономического развития. При этом усиливается роль доверия не только как институционального или морально-этического инструмента, но и как экономического рычага повышения эффективности деятельности предприятия.

Социальный потенциал предприятий поделено на холодный, теплый и переходный. Холодный потенциал предполагает наличие сформированной системы норм и правил, которой следуют все работники предприятия. К теплому потенциалу отнесено такой, в котором преобладают межличностные связи. Переходным названо потенциал предприятий, руководство которых осознает необходимость формирования устойчивых институциональных норм и проводит политику трансформации теплового социального потенциала в холодный.

Доверие является не только фактором экономического роста, но и индикатором степени трансформации теплового социального потенциала в холодный. Выделены вертикальный и горизонтальный виды доверия. Наличие или отсутствие вертикального и горизонтального доверия на предприятиях может приобрести различные институциональные комбинации, определения которых произведено с помощью матрицы доверия. Матрица доверия в социальном потенциале предполагает наличие зон синергии, потенциального оппортунизма, социальной прогалины и социального фиаско.

Результаты обследования предприятий Закарпатской области показало: уровень вертикального доверия – 2,98, а горизонтального – 3,24, что означает их попадание в зону синергии и наличие ресурсов развития.

В дальнейшем запланировано осуществить оценку уровня доверия на мультинациональных предприятиях и провести сравнительный анализ с уровнем доверия на монокультурных предприятиях, что позволит определить институциональные инструменты влияния на персонал в условиях глобализации.

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Жаворонков П.В. Доверительные отношения как фактор обеспечения экономической эффективности предпринимательской деятельности: автореф. дис. на соискание уч. степени канд. экон. наук: спец. 08.00.05. «Экономика и управление народным хозяйством» / П.В. Жаворонков. – Москва, 2012. – 20с.
2. Ильясов Ф. Н. Типы шкал и анализ распределений в социологии // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2014. – №4. – С. 15-34.
3. Кубіній В.В. Довіра як фактор конкурентоспроможності закарпатських підприємств / В.В. Кубіній, Ю.О. Пахтер, В.В. Маргітич // Міжнародний науковий журнал – 2016 – №8 – с.111-115.
4. Кузмін О.Є. Довіра як економічна категорія / О.Є.Кузмін, О.О.Бонецький // Вісник НЛТУ України : збірник науково-технічних праць. – Вип. 20.2. – Львів : РВВ НЛТУ, 2010. – С. 100 – 104.
5. Лисенко В.В. Довіра як фактор розвитку підприємницької діяльності в агробізнесі / В.В.Лисенко // Глобальні та національні проблеми економіки : електронне наукове видання. – Вип. № 6. – 2015. – С. 194 – 199 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://global-national.in.ua/issue-6-2015/14-vipusk-6-lipen-2015-r/1012-lisenko-v-v-dovira-yak-faktor-rozvitku-pidpriemnitskoji-diyalnosti-v-agrobiznesi>
6. Мельников О.Н. Доверие как фактор риска в предпринимательской и хозяйственной деятельности./ О.Н. Мельников, П.В. Жаворонков // Российское предпринимательство. — 2011. — № 9-2 (192). — с. 179-184.
7. Пидодний А. В. Доверительные взаимоотношения как фактор повышения экономических результатов предпринимательской деятельности [Текст] // Проблемы современной экономики: материалы IV междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2015. — С. 118-123.

REFERENCE

1. Zhavoronkov P.V. (2012) Dovyrytelnye otnosheniya kak faktor obespecheniya ekonomicheskoi effektivnosti predprynmatelskoi deiatelnosti [Trust relationships as a factor of effective business activity] // thesis abstract – [in Russian].
2. Yliasov F. N. (2014) Typy shkal y analiz raspredeleniy v sotsyolohyy [Types if scals and analysis of dessimination in sociology] // *Monytorynh obshchestvennoho mneniya: ekonomicheskyye y sotsyalnye peremeny – Monitoring of public opinion: economic and social changes.*,4, 15- 34. – [in Russian].
3. Kubiniy V., Pahter J., Marhitych V. (2016) Dovira yak faktor konkurentospromozhnosti zakarpatskykh pidpriemstv [Trust as a Factor of Competitiveness of Transkarpatian Enterprises] // *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal – International Scientific Journal*, 8, 111-115. – [in Ukrainian].

4. Kuzmin O.Ie., Bonetskyi O. (2010) Dovira yak ekonomichna katehoriia [Trust as an economic category] // *Visnyk NLTU Ukrainy : zbirnyk naukovo-tekhnichnykh prats – Bulletin NLTU Ukraine: a collection of scientific works*, 20.2., p. 100 – 104. – [in Ukrainian]

5. Lysenko V.V. (2015) Dovira yak faktor rozvytku pidpriemnytskoi diialnosti v ahrobiznesi [Trust as a factor in the development of entrepreneurship in agribusiness] // *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky : elektronne naukove vydannia. – Global and national economic problems: electronic scientific publications*, 6, 194 – 199. Retrieved from: <http://global-national.in.ua/issue-6-2015/14-vipusk-6-lipen-2015-r/1012-lisenko-v-v-dovira-yak-faktor-rozvitku-pidpriemnijskoji-diyalnosti-v-agrobiznesi> – [in Ukrainian].

6. Melnykov O.N., Zhavoronkov P.V. Dovyrye kak faktor ryska v predprynymatelskoi y khoziaistvennoi deiatelnosti [Trust as a risk factor in business and economic activity] // *Rossyiskoe predprynymatelstvo. — Russian Entrepreneurship*, 9-2 (192), 179-184 – [in Russian].

7. Pydodnyi A. V. Dovyrytelnye vzaymootnosheniya kak faktor povysheniya ekonomycheskykh rezultatov predprynymatelskoi deiatelnosti. Trust relationships as a factor of economic results of business // *Problemy sovremennoi ekonomiky: materyaly IV mezhdunar. nauch. konf. Problems of Modern Economics: Materials IV Intern. scientific. Conf.*, 118-123– [in Russian].

Одержано 15.09.2016 р.