

## ЭКОНОМИКА

УДК 005 (075.8)

### ДОВЕРИЕ КАК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Л. И. Дорофеева, О. В. Ермолова\*

Саратовский государственный университет

E-mail: dorofeyevali@yandex.ru

\*Институт аграрных проблем РАН, Саратов

E-mail: ermolovarus@yandex.ru

В статье раскрыты источники формирования отношений доверия внутри организации. Приведены результаты социологического опроса руководителей и специалистов предприятий агропромышленного комплекса, характеризующие влияние института доверия на их экономическое поведение, конкурентоспособность. Показана необходимость развития контрактных и договорных отношений как правовой формы института доверия. Выявлено влияние доверия на уровень трансакционных издержек.

**Ключевые слова:** доверие в организации, доверительные отношения, источники доверительных отношений, трансакционные издержки, контракт.

#### Credibility as Factor of the Enterprise Competitive Ability

L. I. Dorofeyeva, O. V. Ermolova

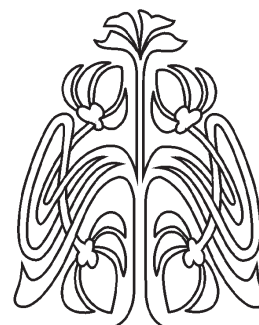
The article reveals the sources of the relationship of trust within the organization and the results of the survey of agricultural enterprises specialists, which influence of the institute of trust in their economic behavior and competitiveness. The necessity of the contract and the contractual relationship as a legal form of the institute of trust and the effect of trust on the level of transaction costs are analyzed.

**Key words:** credibility in organization, confidential relations, sources of confidential relations, transaction cost, contract.

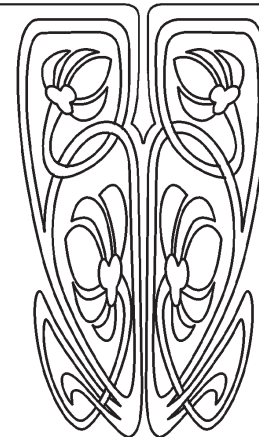
Предприятие как самостоятельный субъект экономики может успешно функционировать лишь во взаимодействии со множеством других социально-экономических субъектов. В условиях усиления неопределенности внешней среды, глобализации, обострения конкурентной борьбы необходимо создать такую систему взаимодействия предприятий, которая была бы способна повысить конкурентоспособность производственных структур, их сопротивляемость к воздействию рисков факторов, а также адаптацию к динамичной внешней среде и устойчивое развитие в долгосрочной перспективе.

Развитие межфирменного взаимодействия ведет к возникновению сотрудничества, партнерства в сети бизнеса. Новые взаимоотношения в сети вызревают не сразу, а в процессе приспособления внешней среды к деятельности предприятия. Принципами партнерских отношений являются доверие, взаимная выгода, долгосрочные перспективы.

Система партнерских отношений выступает как способ преодоления проблем становления и роста, повышения конкурентоспособности, снижения неопределенности путем структурирования внешней среды и установления контроля за средой.



НАУЧНЫЙ  
ОТДЕЛ





В процессе хозяйствования предприятие выполняет роли производителя и поставщика товаров, потребителя ресурсов, налогоплательщика, кредитора, должника, социальные роли. Для каждой из ролей, выполняемых предприятием, характерен определенный тип поведения, взаимодействия с другими предприятиями. Эффективная реализация указанных ролей определяет конкурентоспособность предприятия и его место в экономической системе. У каждого предприятия свое место в этой системе и своя глобальная экономическая роль, которые и определяют поведение предприятия в целом. Направленность поведения формируют целевые ориентиры предприятия, которые сталкиваются с интересами и целями, существующими в его внешней среде. Предприятие может как воспринимать их, способствовать их достижению, так и противостоять им или игнорировать.

Каждое предприятие достаточно жестко «включено» в структуру сетевых и социальных связей на фоне изменения внешней среды. Эти связи формируют институциональные ограничения для краткосрочного поведения каждого конкретного предприятия и, в свою очередь, в долгосрочном периоде становятся объектом совокупного влияния деятельности всех предприятий.

Целевое начало в деятельности хозяйствующего субъекта возникает как отражение целей и интересов различных групп людей, институтов, связанных с его деятельностью. Целевое начало в функционировании предприятия отражает интересы его собственника, менеджеров, трудового коллектива, потребителей продукции, поставщиков ресурсов, местного сообщества, государства, общества в целом. Наиболее устойчивое влияние на целевую ориентацию оказывают интересы собственников, менеджеров, работников и потребителей. Однако цель предприятия в целом не совпадает ни с одной из указанных групп интересов. Она направляет и регулирует поведение предприятия, наделяя его внутренним законом, которому подчинены все элементы внутренней структуры. В самых общих чертах цель хозяйствующего субъекта в условиях неопределенности состоит в обеспечении устойчивого хозяйствования и выживания в долгосрочной перспективе. В свою очередь, данная цель может быть представлена как система целей, имеющих более конкретные характеристики:

- создание, поддержание и изменение ключевых компетенций потенциала предприятия, обеспечение их соответствия окружающей среде;
- оправдание ожиданий, направленных на предприятие и внутрь него, которые принимают форму пожеланий, предложений или требований внешних и внутренних стейкхолдеров;
- реализация ожиданий предприятия, удовлетворение своих требований внешними и вну-

тренними стейкхолдерами. При этом степень близости внешних и внутренних ожиданий в значительной степени определяет конкурентоспособность, развитие, эффективность и выживание предприятия в долгосрочной перспективе.

Взаимодействие предприятия со своими внешними стейкхолдерами создает гибкую сеть самоорганизующихся предприятий, осуществляющих взаимный процесс адаптации к меняющейся среде для выживания в долгосрочной перспективе. Изменение среды сказывается на деятельности отдельной фирмы через развитие форм ее взаимодействия с другими фирмами. В таких условиях участники сети взаимодействующих предприятий начинают ценить связи, а не отдельные сделки, что снижает оппортунистическое поведение партнеров.

Основой взаимодействия предприятий с другими агентами и контрагентами является система взаимных ожиданий (СВО). Эта система предъявляет к каждому предприятию требования учета интересов и потребностей значительного количества стейкхолдеров, что делает поиск и принятие эффективных стратегических решений по внутренним и внешним вопросам управления достаточно сложным. Именно система взаимных ожиданий в совокупности с системой интересов служит базой для формирования поведения экономических субъектов.

Существенной частью системы взаимных ожиданий является система взаимного доверия (СВД)<sup>1</sup>. По существу, доверие одного экономического субъекта другому представляет собой ожидание добросовестного (неоппортунистического) поведения последнего в ситуации, когда первый субъект добровольно поставил достижение своих интересов в зависимость от действий второго субъекта.

Развитый институт доверия является важным фактором, определяющим эффективность существующих институтов. К. Эрроу отмечал, что доверие – «важный смазочный материал социальной системы. Оно исключительно эффективно <...> снимает значительную часть озабоченности по поводу того, можно ли в достаточной мере полагаться на работу других людей»<sup>2</sup>. Однако неоклассическая теория с ее упором на формальные нормы и автоматическое функционирование рыночных механизмов уделяет доверию недостаточное внимание, что сказалось и на игнорировании данного феномена при проведении рыночных реформ.

Доверительные отношения возникают как внутри предприятия, между коллективом работников и руководителями, так и между предприятием и его внешними стейкхолдерами: потребителями, поставщиками, некоторыми конкурентами, партнерами и т.д. Доверие не может быть обговорено или отражено в контракте. Это неформальный



институт, который развивается на основе опыта взаимодействия экономических субъектов.

Источниками формирования и укрепления отношений доверия внутри организации являются:

- открытость предстоящих изменений, обеспечение информационного взаимодействия администрации со всеми работниками, так как информационные каналы являются средством управления социальным доверием;

- гарантия занятости, обеспечение непрерывности трудового стажа и уверенности работника в своем будущем;

- преодоление жесткого закрепления управленческих функций лишь за специалистами-профессионалами, возможность каждого выражать свои интересы и оказывать влияние на принятие решений;

- превращение работника из управляемого объекта в субъекта производственного, управленческого и социального процессов на предприятии;

- участие работников в собственности и прибылях предприятия;

- справедливое вознаграждение, включающее систему дополнительных выплат;

- гуманизация производства и труда, предполагающая проектирование «обогащенной» работы, улучшение условий труда, охрану здоровья;

- создание благоприятного морально-психологического климата в коллективе, доверительных отношений как между руководителями и подчиненными, так и между работниками;

- расширение возможностей реализации разнообразных индивидуальных способностей работников; их самореализация; поощрение инициативы, выдвижения новых идей; повышение социального и профессионального статуса в организации, в том числе посредством непрерывного развития, создания человеческого капитала, управления карьерой;

- устойчивость институтов, «правил игры», договорных отношений и партнерских связей;

- гарантирование минимума жизненных благ и повышение благосостояния и жизненного уровня персонала на основе улучшения деятельности предприятия;

- порядочность, добросовестность, честность, справедливость, лояльность и компетентность руководителей; стиль управления, ориентированный на человека, межличностные отношения;

- достойный имидж и организационная культура, предполагающая четкую формулировку миссии, целей и задач, основных ценностей, принципов и норм предприятия;

- эффективная обратная связь, которая позволяет оценить правильность информации, передаваемой руководителями, ее восприятие работниками.

Источники формирования доверительных отношений в организации так или иначе связаны с положительным решением проблем повышения качества трудовой жизни персонала.

Представляется, что в итоге формирования доверительных отношений работники получают право на участие в управлении производством, распределении его результатов, на повышение качества трудовой жизни и самореализацию, а руководители, собственники добиваются заинтересованности работников в совершенствовании производства, росте производительности и качества труда, генерировании новых идей; уменьшения количества и ослабления производственных конфликтов на основе не только материальных, но и иных мотиваций социально-психологического и творческого плана.

Такие доверительные отношения позволяют достичь социального компромисса между трудом и капиталом, сбалансировать интересы внутренних стейкхолдеров предприятия посредством разделения между ними хозяйственной власти и преодолеть (смягчить) отчужденность работников от управленческого и производственного процессов и их результата. Это способствует превращению работников в субъектов власти и собственности на предприятии, возникновению внутри предприятия «ассоциативной» атмосферы, которая ведет к отказу от оппортунистического поведения, что сокращает издержки контроля и способствует возникновению синергетических эффектов от совместной работы, сотрудничества, сплоченности и консолидации коллектива и менеджмента. В конечном итоге доверие на уровне предприятия усиливает интеграцию внутренней среды, обеспечивает его целостность, большую гибкость и способность адаптироваться к изменениям среды, так как ориентирует стороны на решение проблем не только с позиций своих интересов, но и с позиций другой стороны, что улучшает динамические способности предприятия, усиливает его конкурентоспособность и трансформирует рациональное поведение каждого субъекта в рациональное поведение предприятия в целом для выживания в долгосрочной перспективе.

Таким образом, доверительные отношения между менеджментом и персоналом, а также между работниками и доверие управляющих друг к другу становятся одной из ключевых компетенций предприятия, повышающей его конкурентоспособность. В связи с этим возникает проблема измерения внутриорганизационного доверия. По мнению Д. и М. Рейна<sup>3</sup>, доверие в организации можно измерить с помощью следующих параметров: соблюдение договоренностей, взаимовыгодные действия и намерения по отношению к другим, выполнение ожиданий относительно целей и результатов, обмен информацией, ответственность за свои действия, конструктивная



критика по отношению к другим людям, сохранение конфиденциальности информации, обучение, принятие совместных решений.

Для исследования доверия и его влияния на экономическое поведение предприятий авторами в 2011 г. был проведен опрос руководителей и специалистов 21 предприятия пищевой промышленности Саратовской области. Распределение ответов 55 респондентов представлено в табл. 1.

Таблица 1

Оценка уровня внутрифирменного доверия, %

На предприятии существуют доверительные отношения между сотрудниками структурных подразделений	60
Я связываю свое будущее с работой на данном предприятии	54
Руководство предприятия всегда исполняет свои обязательства	52
У меня есть возможности для карьерного роста на данном предприятии	46
Я полностью доверяю руководству своего предприятия	40
Я участвую в принятии решений предприятия	39
Руководство учитывает социальные интересы работников	24

Таким образом, уровень внутрифирменного доверия невысок – 40% сотрудников считают, что на предприятии не существует отношений доверия. Работники не всегда ощущают возможность и готовность реализовать себя. Более 60% от их числа не участвуют в принятии решений, касающихся проблем и перспектив развития предприятия, более половины не видят возможностей для продвижения по служебной лестнице, а 76% работников считают, что их социальные интересы не учитываются. Это в конечном счете сказывается на целостности предприятия, факторами которой, в соответствии с теорией Г. Б. Клейнера, являются внутренняя консолидация и координация бизнес-процессов на предприятии, функциональная мотивация работников, влияние рыночных сигналов на развитие предприятия, социальная ответственность предприятия.

Проблемой обследуемых предприятий агропромышленного комплекса является недостаток деловой этики со стороны менеджеров, например, в конфликтных ситуациях или в сфере защиты деловой информации. Имеют место проявления оппортунистического поведения и принятия неэтических решений. Причины этого заложены в системе управления предприятием и невысоком уровне качества трудовой жизни персонала. Стиль руководства ряда хозяйственных руководителей из-за отсутствия необходимых знаний и навыков не соответствует современным социально-экономическим требованиям. Выходом из создавшейся ситуации может быть переподготовка старых и

подготовка новых руководителей предприятий в соответствии с требованиями современного менеджмента, маркетинга, психологии, социологии и других научных дисциплин.

Для осуществления предпринимательской деятельности и принятия решений важно не только доверие между партнерами, но также и доверие к правовым институтам (правительство, судебные органы, контракты, Центральный банк). Снижение доверия к этим институтам подрывает деловую активность, уменьшает возможность стратегического видения. В таких условиях предприятия функционируют на основе краткосрочных целей, что негативно сказывается на их возможностях и желании осуществлять интенсивные и долгосрочные инвестиционные проекты, на уровне их финансово-экономической устойчивости.

Судя по результатам проведенного опроса, большинство руководителей предприятий не доверяют федеральным и региональным органам власти. Это проявляется в недостаточно справедливом, по их мнению, распределении дотаций и компенсаций, нежелании взаимодействия, недостаточном стимулировании инвестиционной деятельности и др.

Создание атмосферы доверия в межфирменных отношениях – это длительный процесс, на который оказывают влияние определенные факторы. Недостаточное правовое обеспечение прав собственности отражается в контрактной практике предприятий. Отсутствие долгосрочных контрактов увеличивает неопределенность деятельности предприятий. Это негативно сказывается на принятии решений, разработке стратегий и готовности предприятий к реструктуризации. Но именно долгосрочные контракты формируют основу принятия бизнес-решений.

В качестве основных препятствий к заключению контрактов руководители предприятий-поставщиков сырья называли негарантированные цены, отсутствие заинтересованности переработчиков в долгосрочных договорах, диктат покупателей при установлении сроков и условий контрактов и др.

Отражением степени межфирменного доверия, присущего конкретному рынку, в определенной мере могут служить также частота и интенсивность нарушений контрактов. Результаты нашего опроса показали, что процент договоров, не выполняемых поставщиками, достаточно высок – от 15 до 50%. В качестве основных причин невыполнения договоров респондентами называются нестабильность социально-экономической ситуации, несовершенство законодательства, финансовые проблемы поставщиков, неудовлетворенность качеством и ценой, форс-мажорные обстоятельства.

Данные опроса показали, что в настоящее время наиболее эффективным инструментом



получения денежных средств за реализованную продукцию сельскохозяйственные предприятия-поставщики сырья считают неофициальные методы воздействия. Более половины респондентов при нарушении условий договоров прибегает именно к ним. Длительное рассмотрение дел в суде увеличивает транзакционные издержки и является неэффективным для большинства предприятий; 12% опрошенных предприятий не применяют никаких мер в отношении поставщиков, нарушивших условия договора.

Одним из проявлений института доверия выступает стремление к устойчивости межотраслевых связей с поставщиками, что является характерной чертой модели экономического поведения отечественных предприятий по сравнению с западными. Более 80% опрошенных руководителей предприятий проявляют постоянство в отношениях с поставщиками. Финансово устойчивые предприятия практикуют предоставление различных видов поддержки сельскохозяйственным товаропроизводителям, таких как: кредитование, авансирование посевной, предоставление товарного кредита, гарантий получения кредитов, горюче-смазочных материалов, транспорта. Отношения между фирмами характеризуются в таком случае высокой степенью взаимного доверия, которая выражается в готовности предоставить партнеру дополнительные услуги без какого-либо расчета на получение конкретной прогнозируемой выгоды. Проблема повышения конкурентного статуса предприятий во многом зависит от устойчивости снабжения сырьем, степени обеспечения им. Поэтому перерабатывающие предприятия, имея лишь 5–8% рентабельности (например, предприятия молочной промышленности), главным считают субсидирование слабых хозяйств, государственную поддержку сельхозпроизводства. Однако сегодня сельскохозяйственные товаропроизводители слишком поздно узнают об условиях господдержки на текущий год. Сложная многоуровневая система принятия решений по господдержке требует длительного периода согласований. Кроме того, государственная поддержка сельхозпроизводителей не гарантирована.

Важный способ повышения уровня доверия – формирование устойчивых долгосрочных контрактов и сетевых отношений между фирмами. В этом случае рыночные отношения замещаются двусторонними альтернативными внерыночными отношениями. Фирмы создают своего рода защитные барьеры, которые представляют собой страховку от непредсказуемых колебаний рыночных цен и возможного оппортунистического поведения партнеров.

Ограничение деловых отношений кругом проверенных партнеров укрепляет взаимное межфирменное доверие, но при этом уменьшается число потенциальных контрагентов межфирмен-

ных взаимодействий, что ведет к ослаблению конкуренции. Таким образом, между доверием и конкуренцией существует тесная зависимость. Высокая степень доверия может ограничивать развитие конкуренции.

В зависимости от того, насколько развиты в обществе институты доверия, а также от того, по какому направлению идет их развитие – по пути формирования обезличенных рыночных механизмов с высоким уровнем доверия к неограниченному кругу потенциальных контрагентов или же по пути формирования сетевых структур, основанных на персонализированном доверии, – институциональная среда может приводить к образованию различных типов горизонтально и вертикально интегрированных рыночных структур. При этом ключевую роль играет рынок капитала как рынок, опосредующий действие институтов доверия, трансформирующий их действие в денежную, то есть поддающуюся учету форму.

Развитие института доверия ведет к формированию сетевых моделей, складывающихся часто спонтанно в результате несогласованных действий хозяйствующих субъектов. Дальнейшее их развитие на этапе становления рынка является достаточно эффективным.

В современный период существенное значение имеет сбалансированность основных элементов продуктовых цепочек, и не только технологическая, инфраструктурная, но и институциональная, что требует учета степени доверия в межфирменных отношениях. В этих условиях возрастает роль межотраслевых связей в цепочках создания добавленной стоимости, роль сетевых взаимоотношений экономических агентов как особых факторов конкурентных преимуществ. Сетевые взаимодействия лежат в основе конкурентных преимуществ, обеспечиваемых родственными и поддерживающими отраслями.

Доверие, по нашему мнению, является одной из ключевых характеристик, позволяющих минимизировать транзакционные издержки. В ходе исследования было оценено влияние доверия между хозяйствующими субъектами на уровень транзакционных издержек.

Транзакционные издержки не отражаются в учетной практике предприятий и не воспринимаются руководителями и специалистами как индикатор развития рыночных отношений. Поэтому влияние института доверия на уровень транзакционных издержек было осуществлено косвенно, по отдельным их видам: издержки заключения контрактов, издержки мониторинга и поиска информации, издержки оппортунистического поведения, издержки измерения качества. Экспертам было предложено оценить, как изменилась доля указанных видов транзакционных издержек в общем показателе за период 2005–2011 гг. Было выявлено, что на предприняти-



ях с высокой степенью доверия к поставщикам произошло снижение общего уровня транзакционных издержек за счет снижения издержек заключения контрактов с 20 до 15%, издержек мониторинга и поиска информации – 33 до 30% (табл. 2).

Таблица 2

**Изменение структуры транзакционных издержек, %**

Виды издержек	2005 г.	2011 г.
Издержки заключения контрактов с поставщиками	20	15
Издержки мониторинга и поиска информации	33	30
Издержки оппортунистического поведения	9	7
Другие виды издержек	38	48
Всего	100	100

Уровень и динамика транзакционных издержек отражают эффективность межотраслевых структур, сбалансированность ее отдельных звеньев, ценовую конкурентоспособность.

Саморегуляция взаимоотношений контрагентов внутри сетевых структур, кластеров, рост доверия между ними снижают уровень транзакционных издержек. Особенно это характерно для

компактного расположения участников кластера. В то же время формирование таких сетевых структур требует больших затрат ресурсов и времени на организацию информационных каналов, что первоначально может вызвать рост транзакционных издержек.

Необходимость ликвидации противоречий в инструментах и методах регулирования сетевых взаимодействий, достижения консенсуса интересов всех стейкхолдеров обуславливает поиск направлений совершенствования управления в контексте требований повышения конкурентоспособности предприятий на отечественном и глобальном рынках. Исследование отношений доверия в бизнес-сетях может значительно повысить его уровень.

**Примечания**

- 1 См.: Институциональная экономика : учеб. пособие. М., 2001. С. 149.
- 2 Ходжсон Дж. Экономическая теория и институты. М., 2003. С. 246.
- 3 Цит. по: Минина В. Н., Небогина О. А. Доверие как актив организации : методологические аспекты измерения. URL: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-205796.html> (дата обращения: 19.04.2012).

УДК 005.591.6:005.336.4

**КЛИЕНТСКИЙ КАПИТАЛ  
В ИННОВАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ МЕЗОУРОВНЯ:  
РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ**

**Л. О. Сердюкова**

Саратовский государственный технический университет  
E-mail: komserd@mail.ru

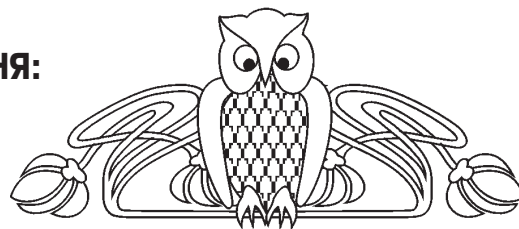
В статье определены роль и сущность клиентского капитала в инновационных системах в контексте регионального аспекта проблем развития инновационных процессов на мезоуровне с учетом тенденции «кастомизации». Обобщены теоретические подходы к определению клиентского капитала и выделены его особенности. Сформулировано понятие и определен состав клиентского капитала региональной инновационной системы.

**Ключевые слова:** мезоэкономика, регион, инновационный процесс, региональная инновационная система, клиентский капитал, управление, развитие.

**Client Equity for Innovation System in the Meso-level:  
Regional Aspect**

**L. O. Serdyukova**

In this paper the role and nature of client capital in the innovation systems in the context of the regional dimension of the problems of



development of innovative processes in the meso-level view of the trend «customization». Theoretical approaches to the definition of customer capital, and highlights its features. The notion of client-defined, and the capital of the regional innovation system.

**Key words:** mezoekonomika, region, innovation, regional innovation system, client capital, management, development.

В становлении экономики инновационного типа важную роль играют развитие и управление инновационными процессами на мезоуровне. «Мезоэкономика – раздел экономической науки, занимающий среднее положение между макроэкономикой и микроэкономикой. К мезоэкономике относят экономику отраслей, масштабных видов производственной деятельности, экономику регионов»<sup>1</sup>. Активизация инновационных процессов в современных условиях во многом