

ОБЛІК ОЗНАК ВИЯВЛЕННЯ БІЗНЕС-КОНФЛІКТІВ У СИСТЕМІ КОНТРОЛЮ ЕКОНОМІЧНОЇ ЗАХИЩЕНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

© Хома І. Б., 2014

Розкрито сутність зародження конфліктних ситуацій у підприємницькій діяльності. Наведено класифікацію та запропоновано облік ознак виявлення бізнес-конфліктів при побудові локальної підсистеми контролю за станом економічної захищеності підприємства. Використано математичний опис ознак бізнес-конфліктів для їх точного кількісного оцінювання на поточний момент часу та можливого запобігання їм у майбутньому під час аналізу діяльності суб'єктів господарювання.

Ключові слова: підприємство, бізнес-конфлікти, економічна захищеність, система контролю, локальні системи, оцінювання, кількісні показники, якісні критерії

I. B. Khoma

Lviv Polytechnic National University

ACCOUNTING FEATURES OF DETECTION OF BUSINESS CONFLICT IN THE SYSTEM OF CONTROL ENTERPRISE'S ECONOMIC SECURITY

© Khoma I. B., 2014

The essence of business conflicts' origin is disclosed. The classification is given and accounting of signs for detection of business conflicts in the construction of the local control subsystem for state of economic protectability of enterprise is offered. The mathematical description of the signs of business conflicts is used for their precise quantitative evaluation at the current time and the possible warning in the future in the analysis of activity of economic entities.

It is considered that any conflict should be understood as a contradiction of at least two parties to the application of at least one of them significant losses. It is investigated that the presence of the majority of business conflicts in the entrepreneurial environment leads to the cessation of all possible contractual relations and in the future may lead to serious economic problems, in particular, to an imbalance created earlier equilibrium relationship between business partners. Therefore, the introduction of theoretical and methodological approach to the account of detection's signs in the early stages of business conflicts allows to specify the control system for the current state of economic protectability of enterprise, making it more perfect through the proposed mechanism for identification of conflict situations in the entrepreneurial activity. To the main features of disclosure of business conflicts in the company is recommended to attribute to: the identification of the higher value of economic damage than planned; the identification of zero effectiveness of the concluded business transactions; the non-achievement of consistency and contractors' equality of business agreements; the non-fulfillment of the principle of generalization of a business relationship or the inability to differentiate the commercial risk as a result of the conclusion of various business transactions; the violation of arrangements' condition during the business

transactions, i.e. the inability of the use of multicriterion optimization of the parties' interests of business transactions.

Key words: business, business conflicts, economic security, control system, the local system, evaluation quantitative and qualitative criteria

Постановка проблеми. Нестабільні умови господарювання, які склались в державі, потребують перегляду фінансово-економічної політики окремих виробничих структур, зокрема це стосується і формування у них виваженої системи контролю за станом економічної захищеності. Коливання рівня економічної захищеності тісно взаємозв'язане з наслідками перебігу окремих конфліктних ситуацій, які виникають та дестабілюють поточний стан захисту підприємницької діяльності. У зв'язку з цим постає проблема запровадження в діяльності суб'єктів господарювання обліку ознак виявлення в них бізнес-конфліктів, що дозволить на ранніх стадіях вчасно та точно ідентифікувати їх, локалізувати та запобігти їм у майбутньому, удосконалюючи тим самим процес контролю за станом економічної захищеності підприємства, який дестабілюють будь-які конфліктні ситуації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивчення низки наукових джерел показало, що широке коло вітчизняних і зарубіжних вчених займались дослідженнями бізнес-конфліктів як в окремому колективі організації, так і загалом у виробничо-господарській діяльності, а також проблемами їх усунення. Це І. Алексеев, О. Беліков, А. Загородній, Г. Захарчин, В. Зігерт, О. Кузьмін, В. Курбатов, Г. Осовська, Л. Ланг, Н. Подольчак, Б. Швальбе, Х. Швальбе, С. Юрченко та багато інших.

Проте науковців цікавили переважно комунікативні конфлікти і конфлікти, які виникають у сфері менеджменту та під час формування функцій адміністративного персоналу, ускладнюючи психологічну атмосферу відповідного колективу [1, с. 117–119]. Що стосується визначення конфлікту, то можна погодитись, наприклад, з думкою О. Белікова [2], який вважає, що будь-який конфлікт – це гранично загострене протиріччя інтересів, що припускає наявність конфронтації, протистояння, стану захисту або нападу.

Своєю чергою, дослідження показали, що наявність більшості бізнес-конфліктів призводить до припинення усіх можливих договірних відносин на підприємстві, хоча природа їх зародження неоднозначна. Проте слід враховувати, що вони виникають завжди за однакових умов – якщо не збігаються інтереси різних сторін угод між партнерами-підприємцями, контрагентами, кредиторами тощо, що вимагає виваженого ставлення до них з погляду їх врегулювання.

Незбіг інтересів може виникати або відразу, або через деякий проміжок часу від початку укладання бізнес-угод та характеризуватиметься частковою або повною втратою певного рівня взаємодії партнерів на ринку, що надалі може призвести до серйозних економічних проблем, насамперед розбалансувати рівновагу створених стосунків внаслідок виникнення певних економічних збитків.

Невирішеними раніше зазначеними науковцями питаннями досліджуваної проблеми є запровадження підходу до обліку ознак виявлення бізнес-конфліктів, що дало б змогу уточнити систему контролю за поточним станом економічної захищеності підприємства, яка прямо взаємозв'язана з негативними наслідками конфліктних ситуацій та може бути удосконалена на основі прикладного використання кількісних методів, які дозволяють точно ідентифікувати низку конфліктних ситуацій у підприємницькій діяльності.

Цілі статті. Мета статті полягає у запровадженні класифікації основних ознак виявлення бізнес-конфліктів, які безпосередньо впливають на систему контролю за станом економічної захищеності підприємства з розробленням теоретико-методологічного підходу до їх обов'язкового обліку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогоднішній стан підприємницької діяльності здебільшого залежить від правильного підходу до оцінювання конфліктних ситуацій, які періодично можуть виникати у внутрішньому і зовнішньому середовищі виробничо-господарських структур у процесі побудови ділової співпраці з різними партнерами, конкурентами, кредиторами тощо.

В економічному середовищі будь-який конфлікт слід розуміти як протиріччя мінімум двох сторін із заподіянням хоча б одній з них суттєвих збитків, тобто фінансових втрат, які дестабілюють всю подальшу нормальну підприємницьку діяльність. Кожна конфліктна ситуація потребує якомога швидшого вирішення, контролю та управління нею. Проте правильний підхід до управління та обліку бізнес-конфліктів насамперед потребує поточного оцінювання причин їх виникнення.

Проведені дослідження дозволили узагальнити основні причини виникнення більшості бізнес-конфліктів. Це порушення комунікацій в підприємницькій діяльності; невміння запобігати конфліктам або неправильний їх прогноз; порушення рівноваги між сторонами бізнес-угод під час розроблення управлінських рішень; недооцінка якостей бізнес-партнерів; пізні виявлення зони розбіжностей між суб'єктами встановлення бізнес-стосунків; недотримання домовленостей на різних стадіях укладання бізнес-угод; початкове порушення ділової стратегії; перевага власного бізнес-інтересу над інтересом економічного партнера; порушення принципу «чесності» ведення бізнесу; порушення поставлених комерційних цілей; наявність суперечностей різного характеру; зіткнення несумісних поглядів, цілей, завдань, мотивів у разі виникнення протидії сторін; невчасне виявлення джерела конфлікту в підприємницькій діяльності та призупинення розростання конфліктної ситуації; цілеспрямоване завдання економічного збитку другій стороні бізнес-контракту тощо.

Під час ведення комерційних переговорів або укладання ділових угод, як відомо, конфліктна ситуація разом з інцидентом або причиною інциденту переростає у зону конфлікту [1, с. 110–111]. Зона конфлікту не завжди ефективно охоплена процесом управління, оскільки може містити значну кількість векторів розвитку бізнес-конфліктів у підприємницькій діяльності. У цьому разі, насамперед, треба спробувати оптимізувати підхід до вибору мінімальної кількості векторів розвитку конфлікту. Це можливо лише у разі правильної діагностики динаміки перебігу бізнес-конфлікту та його аналітичного виміру [1, с. 115]. Проте не кожен конфлікт можна аналітично виміряти, але запропонувати формалізацію оцінювання його наявності у підприємницькому середовищі через облік низки ознак його виявлення для подальшого управління ним та аналізу його впливу на стан економічної захищеності суб'єкта господарювання цілком можливо.

Вважатимемо, що можливий облік ознак виявлення всіх бізнес-конфліктів. Згідно з [3, с. 371], обліком слід вважати «належно організовану систему збирання, нагромадження, опрацювання, групування, узагальнення і реєстрації (фіксації) необхідної інформації або сукупних даних щодо кількісної або якісної характеристики подій, явищ, фактів, процесів, об'єктів тощо». У нашому випадку це стосується обліку ознак бізнес-конфліктів для їх вчасного виявлення та можливого запобігання їм у разі подальшого розвитку несприятливої події, що забезпечить постійну для підприємства всеохоплюючу інформацію про перебіг і прояв характеристик конфліктних ситуацій для контролю системи забезпечення економічної захищеності підприємства.

Отже, локалізовану підсистему контролю економічної захищеності суб'єкта господарювання за обліком ознак виявлення бізнес-конфліктів, які зароджуються під впливом чинників як зовнішнього, так і внутрішнього середовищ, можна подати за допомогою рис. 1.

До основних ознак виявлення бізнес-конфліктів на підприємствах рекомендовано зараховувати: ідентифікацію більшої величини економічного збитку підприємства, ніж запланована, внаслідок конфліктних ситуацій; ідентифікацію нульової результативності укладених бізнес-угод; недосягнення узгодженості та рівності сторін бізнес-угоди; невиконання принципу узагальнення ділових стосунків або неможливість диференціювати комерційний ризик у результаті укладання бізнес-угод; порушення умов домовленостей під час перебігу бізнес-угод (неможливість застосування багатокритеріальної оптимізації інтересів сторін бізнес-угод). Причому надалі всі ці ознаки потребують обов'язкового обліку та математичного опису для точного кількісного оцінювання (див. табл. 1).

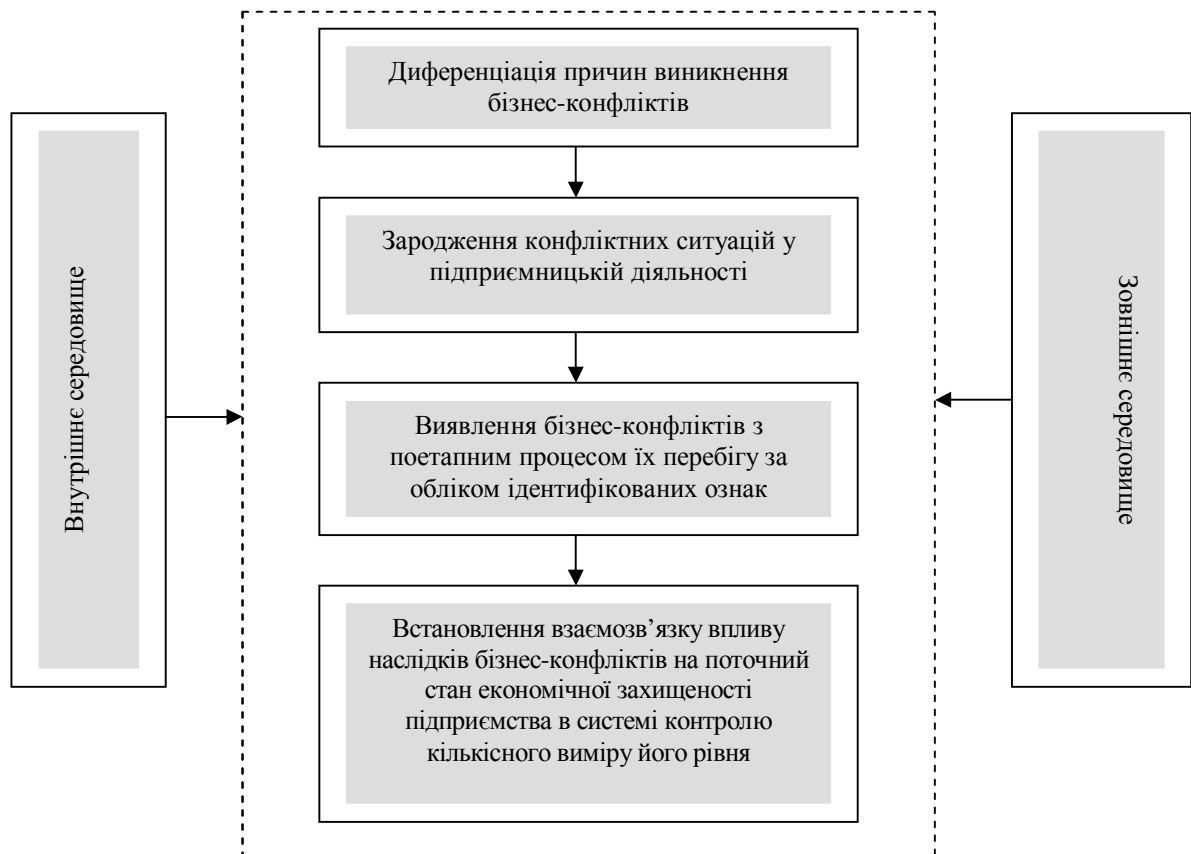


Рис. 1. Локальна підсистема контролю економічної захищеності підприємства за обліком виявлення бізнес-конфліктів

Таблиця 1

Класифікація ознак виявлення бізнес-конфліктів *

№ з/п	Ознака виявлення бізнес-конфлікту	Узгодженість між ознакою та кількісним оцінюванням	Математичний опис ознаки для кількісного оцінювання
1	Ідентифікація більшої величини економічного збитку підприємства, ніж запланована	➔	$\Delta Z_E = Z_E^1 - Z_E^0,$ <p>де Z_E^0 – економічний збиток підприємства за базовий період; Z_E^1 – економічний збиток підприємства за звітний період; ΔZ_E – абсолютна величина зміни економічного збитку підприємства за звітний та базовий періоди, яка має поділ за рівнями «проблемності» підприємства, а саме: ΔZ_E^1; ΔZ_E^2; ΔZ_E^3; ΔZ_E^4, де $\Delta Z_E^1 \rightarrow (-n_1; 0]$ – 0 – рівень «проблемності» підприємства; $\Delta Z_E^2 \rightarrow (0; n_2)$ – 1 – рівень «проблемності» підприємства; $\Delta Z_E^3 \rightarrow [n_2; n_3]$ – 2 – рівень «проблемності» підприємства; $\Delta Z_E^4 \rightarrow (n_3; n_4]$ – 3 – рівень «проблемності» підприємства, який фіксує наявність перевищеного економічного збитку внаслідок бізнес-конфлікту, де $n_1; n_2; n_3; n_4$ – введені граничні величини діапазону допустимого та недопустимого економічного збитку на підприємстві</p>

№ з/п	Ознака виявлення бізнес-конфлікту	Узгодженість між ознакою та кількісним оцінюванням	Математичний опис ознаки для кількісного оцінювання
2	Ідентифікація нульової результативності укладених бізнес-угод	→	$B_1'' \mathbf{I} B_2'' = \emptyset,$ де B_1'', B_2'' – бізнес-угоди; \mathbf{I} – перетин (взаємоузгодженість) на спільних умовах бізнес-угод; \emptyset – нульова результативність двосторонніх бізнес-угод
3	Недосягнення узгодженості та рівності сторін бізнес-угоди	→	$B_1'' \mathbf{I} B_2'' \neq B_2'' \mathbf{I} B_1'',$ де \neq – знак неузгодженості (нерівності) досягнення інтересів сторін бізнес-угод
4	Невиконання принципу узагальнення ділових стосунків або неможливість диференціювати комерційний ризик в результаті укладання бізнес-угод	→	$f(B'') \neq f\left[\int_D c_{B''}(d)/d\right],$ де $f(B'')$ – функція запланованого, але не виконаного узагальнення ділових стосунків партнерів під час укладання бізнес-угод у разі неможливості розкладу бізнес-угоди у характеристичний ряд виду: $B'' \neq \frac{c_1}{d_1} + \frac{c_2}{d_2} + \dots + \frac{c_n}{d_n}$, де c_1, c_2, \dots, c_n – характеристична інформаційна функція про стан ризикованості або дієздатності бізнес-угоди на підприємстві; d_1, d_2, \dots, d_n – дискретний носій, який фіксує укладання дієздатних бізнес-угод та послідовність їх розгляду, $d_i \in D^*$
5	Порушення умови домовленостей під час перебігу бізнес-угод (неможливість застосування багатокритеріальної оптимізації інтересів сторін бізнес-угод)	→	$F(x^*) \neq \max_{x \in Z_x} \min_i z_i(x); F(x^*) \neq \min_{x \in Z_x} \max_i z_i(x),$ де $F(x^*)$ – запланований для виконання критерій або принцип рівномірної оптимізації управлінських рішень щодо урегулювання бізнес-конфліктів, але не виконаний; $z_i(x)$ – бізнес-рішення, які при врегулюванні конфліктних ситуацій змінюють фінансово-економічний результат підприємницької діяльності; $i = \overline{1, n}$; x – характеристична змінна, яка в процесі оптимізації переходить в змінну x^* ; Z_x – множина «компромісів» під час урегулювання бізнес-конфліктів

* Сформовано автором на основі джерел [4; 5; 6].

Як видно з табл. 1, будь-який бізнес-конфлікт характеризується певними ознаками, що перешкоджають продовженню подальших договірних відносин на підприємстві, вносячи дисбаланс в його систему цілісної діяльності та економічної захищеності. Проте, заздалегідь володіючи інформацією про можливі ознаки бізнес-конфліктів, можна або не допустити їх настання, або зробити систему контролю за станом економічної захищеності підприємства, на якій позначається їх дисбаланс, повністю передбачуваною.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, більшість бізнес-конфліктів зароджуються у підприємницькому середовищі внаслідок настання якоїсь несприятливої події, що дестабілізує систему захисту підприємства, безпосередньо стосуючись усіх її складових, які формують подальшу нормальну діяльність суб'єкта господарювання. Проте, якщо виникають дестабілізуючі та руйнівні економічні ситуації, які порушують рівновагу нормальної підприємницької діяльності, то причиною їх зародження, як правило, стають різноманітні конфліктні ситуації ринкового середовища. Всі рекомендовані ознаки, за допомогою яких можна виявити бізнес-конфлікти у підприємницькій діяльності й запобігти їх розвитку у майбутньому, дають змогу доповнити систему контролю за поточним станом економічної захищеності суб'єкта господарювання. Але треба враховувати, що вони потребують постійного обліку. Це стосується неперервного збору інформації щодо підозри про існування та підтвердження виявлення на підприємстві конфліктних ситуацій, щоб у майбутньому на основі запропонованих ознак виявлення вчасно їм запобігти.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямі є розроблення на підприємствах методики прогнозу економічних конфліктів з індивідуальними наслідками їх перебігу та коригування діагностованого виміру рівня економічної захищеності суб'єкта господарювання за участі ідентифікованих конфліктних ситуацій.

1. Осовська Г.В. *Комунікації в менеджменті: [курс лекцій]* / Г.В. Осовська. – К.: Кондор, 2003. – 218 с. 2. Беліков О. *Конфлікти у підприємницькій діяльності та можливості їх врегулювання [Електронний ресурс]*. – Режим доступу: <http://justinian.com.ua/article.php?id=2664>. 3. Загородній А.Г. *Фінансово-економічний словник* / А.Г. Загородній, Г.Л. Вознюк. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2005. – 714 с. 4. Коньшева Л.К. *Основы теории нечётких множеств: [учебн. пособ.]* / Л.К. Коньшева, Д.М. Назаров. – СПб.: Питер, 2011. – 192 с.: ил. 5. Алексеев И.В. *Диагностика экономической защищённости предприятия с применением поликритериальной оптимизации финансово-экономических показателей* / И.В. Алексеев, И.Б. Хома // *Научно-аналитический журнал «Вестник Уральского Федерального университета (УрФУ) им. Первого Президента России Б.Н. Ельцина»*. – Серия экономика и управление. – Екатеринбург. – 2013. – № 2. – С. 112–122. 6. Юрченко С.М. *Методи вирішення бізнес-конфліктів конкуруючих підприємств* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://rusnauka.com/14.NTP_2007/Economics/21411.doc.htm.