

Контактное лицо:

Фамилия	Пашук
Имя Отчество	Наталья Руслановна
Телефон (мобильный)	+7 924 244 33 61
Адрес электронной почты	natalia-kravchenko@inbox.ru
Почтовый адрес	690109, г. Владивосток, ул. Черняховского, д. 21, кв. 91

Информация об авторах:

Фамилия	Пашук
Имя и отчество	Наталья Руслановна
Название организации полностью без сокращений с указанием города и страны	ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», Владивосток, Россия
Должность, ученая степень, научное звание и др.	Доцент кафедры экономики и управления, кандидат экономических наук
Адрес электронной почты	natalia-kravchenko@inbox.ru
SPIN	8470-3619
ORCID	0000-0002-2538-9206

Фамилия	Садовская
Имя и отчество	Лилия Евгеньевна
Название организации полностью без сокращений с указанием города и страны	ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет», Владивосток, Россия
Должность, ученая степень, научное звание и др.	Студент

Методические аспекты оценки уровня внутрифирменного доверия**Аннотация.**

В соответствии с теорией социального капитала развитие доверительных взаимоотношений между экономическими субъектами играет важную роль на межличностном, так на региональном и организационном уровнях. В рамках данной работы авторами рассматривается категория

«внутрифирменного доверия», на основании проведенного обзора литературы была выявлена широкая вариативность определений и методов оценивания данной категории, в связи с чем в качестве основной цели было определено совершенствование методических аспектов оценки уровня внутрифирменного доверия. В исследовании раскрыты основные теоретические основы формирования и развития внутрифирменного доверия, на основании которых выделены ключевые этапы, методы и показатели проведения оценки уровня доверия внутри организации. Достижение поставленной авторами цели позволит учесть комплекс качественных и количественных показателей оценки доверия. Результаты исследования могут быть использованы топ-менеджментом коммерческих организаций, заинтересованных в решении проблем повышения лояльности сотрудников к руководству, сплочения коллектива и улучшения организационного климата компании.

Ключевые слова: социальный капитал, уровень доверия, внутрифирменное доверия, методика оценки, управление персоналом.

Введение

Роль развития доверительных взаимоотношений в эффективности деятельности организации подтверждается теоретико-методологическими основами, которые отражают тесную взаимосвязь концепции доверия с теорией социального капитала [1].

Социальный капитал является неотъемлемой частью социально-экономического развития отдельных субъектов и представляет качественную характеристику взаимосвязанных отношений между людьми, которые проживают и осуществляют трудовую деятельность в определенном обществе, отражающую эффективность функционирования данного общества.

Развитие социального капитала субъекта экономики во многом определяется уровнем доверия внутри общества, так как доверие способствует сотрудничеству и включает в себя устойчивые формы

политического, социального, экономического, межнационального равновесия и порядка, т.е. выполняет стратегическую, рациональную и прагматическую роль.

Анализ концептуальных основ формирования доверительных взаимоотношений свидетельствует о том, что многими отечественными и зарубежными исследователями делается вывод, что экономическая отсталость отдельного субъекта (института, региона, организации) - это, наряду с другими факторами, результат недостатка взаимного доверия в социуме.

Значимый вклад в теорию развития доверительных взаимоотношений внесли отечественные и зарубежные исследователи.

Соболева А.А. в ряде своих работ описывала методику исследования внутриорганизационного доверия американских социологов Дэниса и Мишель Рейна [2,3,4]. Доверие является основанием для эффективного руководства и существования отношений на рабочем месте. В результате исследований были подробно рассмотрены уровни доверия, выделенных авторами, выявлено значительное влияние доверительных отношений на работу компаний и предложены рекомендации для сохранения высоких доверительных отношений между всеми сотрудниками организаций.

Горбашковой Ю.С. и Чикер В.А. проводили анкетирование на основе самостоятельно составленных критериев [5]. В результате их эмпирического исследования были сделаны выводы, свидетельствующие о том, что доверие является сложным комплексным понятием, включающим в себя ряд различных социальных и психологических характеристик.

В своем исследовании Базаров Т.Ю. и Кариева Н.Т. Ссылаются к определению известного бизнес-консультанта Роберта Брюса [6]. Данное определение гласит, что доверие – это мощная универсальная сила, влияющая практически на все, что происходит внутри организации. Однако авторы отмечают, что в другом контексте определения могут быть отличны друг от друга. В работе были классифицированы основные составляющие

доверия, описана программа исследования и представлены обработанные результаты. Для обработки и анализа данных использовался метод корреляционного анализа, коэффициент альфа Кронбаха и тест Манна-Уитни.

Стоит отметить, что наибольшее число научных исследований направлено на изучение доверия, как межличностной категории, при этом в экономике доверие зачастую рассматривается как нематериальный капитал, которым обладает субъект, способный привлечь и удержать партнеров. При этом, не столь широкое распространение получили работы, освещающие аспекты формирования, развития и оценки внутрифирменного доверия.

В настоящее время существующие методики оценки внутрифирменного доверия можно поделить на применяющие количественную оценку и качественную. Однако, так как доверие, по своей природе, социологическая категория, которая отчасти базируется на фактологических данных, то возникает необходимость разработки интегрированного методического обеспечения.

Поэтому, основной целью данной работы является совершенствование методических аспектов оценки уровня внутрифирменного доверия.

Научная новизна исследования заключается в формулировке отдельных элементов методики оценки уровня внутрифирменного доверия, учитывающих не только количественные, но и качественные показатели развития взаимоотношений внутри компании.

Достижение поставленной цели обуславливается решением совокупности задач:

- 1 раскрытие теоретических основ формирования и развития внутрифирменного доверия;

- 2 определение основных этапов, методов и показателей проведения оценки уровня внутрифирменного доверия.

Материалы и методы исследования

Информационная база исследования включает основы теории

управления социальным капиталом, концептуальные аспекты парадигмы доверия в развитии экономических взаимоотношений, учитывающие ключевые элементы управления персоналом на предприятии.

В рамках решения первой задачи, подразумевающей выявление основ формирования и развития внутрифирменного доверия, были использованы общие теоретические методы исследования, включающие анализ, обобщение, синтез информации, представленной в научной литературе российских и иностранных ученых. Помимо этого, для формулировки промежуточных выводов был применен критический и сравнительный анализ отдельных аспектов доверия в экономике.

Для определения основных этапов, методов и показателей проведения оценки доверия, помимо выше указанных методов исследования, была использована систематизация, классификация, а также алгоритмизация процесса оценивания.

Результаты исследования

В результате обзора работ отечественных авторов, которые в своих исследованиях рассматривали различные определения доверия, можно сказать, что доверие – это сложное обширное понятие, характеризующееся сопутствующими критериями. Определения, использованные в вышеупомянутых исследованиях, относились к разработкам системы оценки и повышения доверия внутри организации. Таким образом, становится возможным сузить понятие до определения «внутрифирменного доверия», дополнив его авторской трактовкой.

Внутрифирменное доверие – это положительные взаимовыгодные отношения с другим человеком, в процессе работы с которым пропадает социальное напряжение и создается атмосфера безопасности и уверенности в дальнейшем сотрудничестве в пределах одной организации.

Чтобы в полной мере оценить значимость внутрифирменного доверия для компании, необходимо определить основные составляющие доверия. К ним можно отнести такие элементы, как эффективность, командная работа,

компетентность, постановка целей, стимулирование, вовлеченность, поддержка, внимательность и понимание [7]. Данные показатели практически в равной степени влияют на формирование доверия между сотрудниками организации.

Эффективная работа и целеполагание значительно повышают вероятность успеха деятельности компании, в которой каждый сотрудник является частью единого механизма. Что, несомненно, повышает доброжелательную атмосферу и вовлеченность коллектива. В таком месте человек достаточно быстро развивает свои soft-skills (гибкие навыки). Сотрудники, чувствуя уют и поддержку от своих коллег, способны выдавать более высокие результаты, испытывая минимум дискомфорта. В результате сама компания постепенно создает вокруг себя атмосферу доверия. Поэтому крайне важно воссоздать в компании взаимоотношения, комфортные для каждого сотрудника.

Однако не в каждой организации удастся грамотно выстроить доверительные отношения. Особую роль в данном вопросе имеет руководитель, что тесно связано с его стилем управления.

Именно стиль управления руководителя определяет уровень доверия и влияет на отношения сотрудников не только к нему, но и между каждой частью коллектива.

Существует множество классификаций методов и стилей управления, но в каждой из них есть характеристики авторитарного, демократического и пассивного (или либерального) способа руководства компанией. Классификация Курта Левина описывает природу, сильные и слабые стороны каждого стиля руководства [8]. Руководители, следующие авторитарному методу, чаще всего склонны ставить преграды для творческого подхода к работе. Как правило, все решения принимаются без учета мнения большинства сотрудников. Руководитель выступает в роли строгого критика, мнение которого не может быть оспорено. Отрицательной чертой является частая смена кадров. Демократический стиль управления позволяет

расширить сферу влияния сотрудников. В таком коллективе руководитель принимает все решения совместно с остальными работниками компании, однако, решения принимаются медленнее. В целом, данному стилю управления свойственно делегирование обязанностей. У сотрудников есть возможности проявить все свои сильные стороны, появляется стимул выдавать лучший результат. Руководитель выступает в роли советчика и наставника. Пассивный (либеральный) стиль характерен для компании, где лидер предоставляет возможность сотруднику самостоятельно выстроить ограничения. Чаще всего, руководитель тем самым снимает с себя ответственность. Работники максимально удовлетворены и принимают решения между собой. У начальника появляется необходимость контролировать, чтобы его продолжали воспринимать как руководителя, не сомневаясь в его профессионализме [9].

Важно отметить, что доверие строится от руководителя к подчиненным. Однако, одно желание руководителя не является гарантией для развития доверительных отношений.

Первоначально доверие формируется на ряде следующих условий:

- предрасположенность и готовность доверять у обеих сторон;
- присутствие иллюзии контроля;
- наличие институционального доверия.

При этом проведение оценки внутрифирменного доверия представляет собой последовательный процесс, который можно разделить на четыре основных этапа, представленных в таблице 1 [10].

Таблица 1. – Этапы оценки внутрифирменного доверия

Этап оценки	Основные задачи проведения оценки на данном этапе
Подготовительный	Определение целей, задач, объекта оценивания, подбор методов и инструментов оценивания и определение ответственных.
Расчетный	Выбор основных критериев внутрифирменного доверия, определение их значимости для анализируемого объекта. Проведение комплексной оценки внутрифирменного доверия, включающей расчет показателей отношения внутри коллектива организации с точки зрения качественных и количественных характеристик.

Аналитический	Обобщение расчетной информации, выявление основных проблем, препятствующих развитию доверительных взаимоотношений внутри коллектива.
Рекомендательный	Оптимизация кадровой политики и стратегии управления персоналом на предприятии в части повышения уровня внутрифирменного доверия.

Подготовительный этап играет важную роль в оценке внутрифирменного доверия. Путем определения целей и задач на данном этапе можно выбрать основные методы и инструменты для проведения оценки. Однако, перед тем, как определить цель работы, крайне важно точно обозначить объект оценивания. Неправильный выбор объекта может подвергнуть сомнению итоговый вывод. Также необходимо назначить ответственного лица, которое будет обеспечивать объективность всего процесса оценивания.

На расчетном этапе, в первую очередь, производится выявление критериев внутрифирменного доверия, влияющих на деятельность исследуемого предприятия. В рамках каждого критерия посредством проведения экспертного опроса определяется значимость, совокупное значение которой для всех критериев составляет 100%. Применение экспертного опроса, респондентами которого выступают представители топ-менеджмента и рядовые сотрудники организации, подразумевает создание и утверждение анкеты, включающей вопрос, направленный на ранжирование основных признаков, отражающих развитие доверия внутри компании. При необходимости экспертный опрос может быть заменен на массовый, что способствует учету суждений каждого сотрудника фирмы.

Оценка развития отношений внутри коллектива включает в себя использование методов, определяющих как качественные, так и количественные показатели. Проведение анонимного опроса среди сотрудников компании поможет более точно описать атмосферу внутри коллектива. В таком опросе необходимо исключить данные, которые позволят идентифицировать конкретного сотрудника. Возможность распознавания осуществляется не только благодаря фамилии или имени, но и

также данными об отделе, в котором работает сотрудник в настоящее время, и его должности. Это позволит работникам честно ответить на вопросы анкетирования, не беспокоясь о сохранении своего текущего положения в организации. Количественные показатели предоставляют информацию о конкретных явлениях, позволяя проводить различные вычисления и сравнения. Для этого используются методы статистического анализа и индексный метод. По результатам расчетов оценки развития отношений в рамках одной организации, качественные и количественные показатели должны приводить к схожему результату. В случае расхождения между субъективным мнением сотрудников и независимым анализом можно сделать вывод о некачественной оценке и возможном влиянии заинтересованных лиц на оценку. Предлагаемые показатели представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Методы и показатели оценки внутрифирменного доверия

Подэтап расчета доверия	Методы	Показатели
Определение значимости критериев внутрифирменного доверия	Экспертный опрос / Массовый опрос	Коэффициент от 0 до 1 для каждого критерия / Доля, процент, определяющий значимость.
Оценка развития отношений внутри коллектива	Анонимный опрос	Уровень удовлетворенности работой; корпоративная культура; организация рабочего процесса; человеческий фактор.
	Статистический анализ / Индексный метод	Уровень средней заработной платы; производительность труда; доля отрицательных отзывов о руководстве; частота обучения сотрудников; текучесть кадров / Индекс удовлетворенности сотрудников; индекс утомления сотрудников; индекс удержания сотрудников.

Основной целью аналитического этапа является выявление основных проблем и факторов, вызывающих их. Данными факторами могут являться недостаточная прозрачность в коммуникации, отсутствие мотивации и сильного лидера, конфликты между сотрудниками и отделами, недостаточные возможности для роста и развития сотрудников. Данный этап также требует мониторинга и корректировки стратегий в соответствии с

изменяющейся ситуацией. Аналитический этап в оценке доверия между сотрудниками играет решающую роль в понимании текущего состояния компании.

Рекомендательный этап является заключительным. Проведение анализа указало на ключевые области, которые требуют вмешательства для повышения доверия между сотрудниками. Для этого разрабатываются различные меры и рекомендации. Рекомендации могут включать ряд мероприятий, направленных на улучшение коммуникации. Это может быть организация различных тренингов по развитию soft skills или по управлению конфликтами. Кроме улучшения взаимодействия между сотрудниками, рекомендации также направлены на усиление лидерских качеств руководителя. Руководство должно принимать активное участие в создании корпоративной политике компании, демонстрировать лидерское поведение и поддержку. Создание анонимной системы обратной связи о деятельности компании для сотрудников и системы поощрения сотрудников за их вклад и индивидуальный подход к работе также относится к вынесенным рекомендациям. После реализации рекомендаций необходимо проводить их мониторинг и оценку их эффективности с возможностью оперативно внести корректировки.

Заключение

В ходе исследования были решены поставленные задачи и сформулированы следующие выводы.

Формирование и развитие внутрифирменного доверия зависят от различных факторов, тесно связанных с понятиями коммуникации, корпоративной культуры, лидерства и стимулирование [11]. Принятие важности данных факторов является необходимым для разработки мер, направленных на укрепление доверия внутри организации. Для оценки внутрикорпоративного доверия учитываются следующие этапы: подготовительный, расчетный, аналитический и рекомендательный. Каждый из этапов играет особую роль для определения оценки и выявления

проблемных областей. Оценка уровня доверия также зависит от различных методов и показателей. Качественные показатели позволяют найти причину провалов в стратегии по построению доверия между сотрудниками. Количественные показатели служат своеобразным объективным взглядом на мнение работников организации, подтверждая их точку зрения статистическими данными и индексами.

Исследование теоретических основ необходимо для повышения доверительной атмосферы в рабочей среде. Благодаря систематическому анализу и оперативной корректировке стратегии успех функционирования компании обеспечен.

Дальнейшие исследования авторов будут направлены на составление единой комплексной методики оценки внутрифирменного доверия с учетом предлагаемых в данной работе аспектов и ее апробация.

Список литературы:

1. Шарыпова С.Ю. Опросные методы измерения доверия как компонента социального капитала // СГН. 2022. №1 (6). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/oprosnye-metody-izmereniya-doveriya-kak-komponenta-sotsialnogo-kapitala> (дата обращения: 31.08.2023).
2. Красикова С.В., Ключева О.Б. Интерактивные методы оценки доверия внутри организации // Вестник Липецкого государственного технического университета. 2019. № 1 (93). URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27380773>
3. Мальчикова И.А., Прохорова И.В. Культура управления, инновационность и доверие внутри организации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Социология. 2019. Т. 18, вып. 2. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32258790> (дата обращения: 31.08.2023).
4. Гурков И.В., Любушин Н.П., Сапир Л.А. Формирование и развитие внутрифирменного доверия: теоретические основы и методология // Управление, высшее образование и наука для производства. 2021. №2 (44). URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36868288> (дата обращения: 31.08.2023).

5. Краева И.В. Доверие как фактор организационной эффективности // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2014. № 2. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21955931> (дата обращения: 31.08.2023).

6. Ксенофонтов М.Б. Значение исследователей и практиков в создании механизма межфирменного доверия // Журнал экономической теории. 2021. Т. 2. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=49546253> (дата обращения: 01.09.2023).

7. Останин Е.В., Косяева Л.Е. Доверие в организации: факторы и последствия // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. 2018. Т. 24. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-v-organizatsii.pdf> (дата обращения: 01.09.2023).

8. Шарыпова С.Ю. Опросные методы измерения доверия как компонента социального капитала // СГН. 2022. №1 (6). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/oprosnye-metody-izmereniya-doveriya-kak-komponenta-sotsialnogo-kapitala> (дата обращения: 01.09.2023).

9. Аксенова Т.В., Снигур А.Р., Назаров А.А., Солнцева А.С., Воронова А.С. Стили руководства. Оптимизация управленческой деятельности // StudNet. 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/stili-rukovodstva-optimizatsiya-upravlencheskoj-deyatelnosti> (дата обращения: 12.09.2023).

10. Трындина Н.С. Анализ подходов к оценке уровня доверия // Вестник ВГУ. Серия: Экономика и управление. 2023. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-podhodov-k-otsenke-urovnya-doveriya> (дата обращения: 12.09.2023).

11. Финк О.О., Плетнев Д.А. Доверие как фактор развития сетевых отношений российских фирм // Вестник ЧелГУ. 2019. №7 (429). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-kak-faktor-razvitiya-setevyh-otnoshenii-rossii-skih-firm> (дата обращения: 12.09.2023).

Авторы гарантируют, что вышеуказанный материал не был ранее опубликован на русском языке, а также не находится на рассмотрении в другом журнале.

Авторы гарантируют, что в вышеуказанном материале соблюдены все авторские права: среди авторов указаны все те и только те, кто сделал значительный вклад в исследование, для всех заимствованных фрагментов (текстовые цитаты, таблицы, рисунки и формулы) указаны источники, позволяющие идентифицировать их автора.

Авторы осознают, что факты научной недобросовестности, выявленные как в процессе рецензирования, так и после публикации статьи (плагиат, повторная публикация, раскрытие защищенных данных), могут повлечь не только снятие статьи с публикации, но и уголовное преследование со стороны тех, чьи права будут нарушены в результате обнародования текста.