

АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ СВОЙСТВ ГРУПП ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН НА ОЖИДАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

К.С. Солодухин – научный руководитель, к.э.н., доцент кафедры ММ
А.А. Гресько, аспирант, ассистент кафедры ММ
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Владивосток

Данная работа посвящена исследованию отношений между организацией и группами заинтересованных сторон (ГЗС) с целью выбора стратегий взаимодействия организации с каждой из групп. В работе (Плешкова, 2009) были выделены следующие характеристики отношений: степень удовлетворенности, степень желанности изменений, степень влияния. Однако в данной работе не учитывались атрибуты самих ГЗС и организации – их свойства.

ГЗС поставляют организации необходимые для ее деятельности ресурсы потому, что его деятельность позволяет удовлетворять их запросы и потребности. Таким образом, отношения между организацией и ГЗС выстраиваются вокруг ресурсного обмена, поскольку каждая сторона стремится создать собственную ресурсную базу, которая наилучшим образом способствовала достижению ее стратегических целей. Так как ресурсный обмен, как правило, растянут во времени, это заставляет организацию и ГЗС ориентироваться на определенные свойства контрагента, которые напрямую влияют на то, какого качества и в каком количестве поступит в результате ресурс. Таким образом, ожидания организации к ГЗС будут определяться свойствами ГЗС. Изменение свойств ГЗС в свою очередь будет оказывать непосредственное влияние на изменение ожиданий организации к получаемым ресурсам. В силу того, что свойства ГЗС в различной степени влияют на количество и качество получаемых организацией ресурсов, им могут быть присвоены некоторые «веса» (см.: (Солодухин, 2009)). Таким образом, необходимо исследовать, в какой степени будут меняться ожидания организации к получаемым ресурсам от ГЗС при изменении свойств данных ГЗС.

В работах (Плешкова, 2009; Солодухин, 2009) используется подход, в котором предлагается представлять характеристики отношений в виде лингвистических переменных и преобразовывать вербальные оценки характеристик в нечеткие множества. Аналогично, можно представить изменения свойств ГЗС в виде лингвистических переменных: коренным образом ухудшится, значительно ухудшится, ухудшится, немного ухудшится, незначительно ухудшится, не изменится, незначительно улучшится, немного улучшится, улучшится, значительно улучшится, коренным образом улучшится.

Между организацией и ГЗС существует степень влияния (власть). Количественная оценка власти определяется в баллах от -5 до 5. При этом положительный балл означает, что организация имеет определенную власть над ГЗС, а отрицательный балл означает, что ГЗС имеет определенную власть над организацией.

Чтобы решить поставленную задачу, необходимо определить функцию принадлежности изменения ожиданий как функцию, зависящую от власти между организацией и ГЗС, изменения свойств ГЗС и их весов.

Будем исходить из предположения, что при равной власти между организацией и ГЗС, функция принадлежности изменения ожиданий будет такая же, как функция принадлежности изменения свойств. То есть если свойство ГЗС улучшилось, то и ожидания организации к ГЗС улучшатся, или если свойство ГЗС значительно ухудшилось, то и ожидания организации к ГЗС значительно ухудшатся и т.д. Исследуем, как будут меняться ожидания организации на концах данного интервала власти. Предположим, что свойство ГЗС коренным образом ухудшилось (при этом власть между организацией и ГЗС составляет «5»). В данном случае ожидания организации к ГЗС будут стремиться к состоянию «не изменятся». Отсюда также

следует, что при власти между организацией и ГЗС равной «4», ожидания организации к ГЗС незначительно ухудшатся, при власти равной «3», ожидания организации к ГЗС немного ухудшатся и т.д. Отметим также, что в данном случае при власти на интервале $[-5;-1]$, также как и при равной власти между организацией и ГЗС, ожидания организации к ГЗС останутся в состоянии «коренным образом ухудшатся». В общем случае можно сказать, что при изменении свойства в худшую сторону, если оценка власти отрицательная, то лингвистическая переменная изменения ожиданий с заданной для нее функцией принадлежности из текущего состояния будет смещаться в сторону наихудшего своего значения, и будет иметь уже другую (соответствующую этому значению) функцию принадлежности. Степень смещения будет зависеть от коэффициента власти. Если же оценка власти положительная, то лингвистическая переменная будет смещаться к нейтральному состоянию ожиданий «не изменятся». Абсолютно иная ситуация будет при изменении свойства в лучшую сторону. Если оценка власти положительная, то лингвистическая переменная будет смещаться в сторону наилучшего значения. Если же оценка власти отрицательная, то лингвистическая переменная будет смещаться к нейтральному состоянию ожиданий «не изменятся». В случае если свойство не изменится, ожидания также не изменятся, вне зависимости от оценки власти.

Итак, мы исследовали, как будет меняться лингвистическая переменная изменения ожиданий с учетом власти. Однако так она будет меняться в том случае, если только одно свойство будет влиять на изменение ожиданий. Рассмотрим случай, когда на ожидания организации к ГЗС влияет n свойств. Здесь сначала, необходимо установить какое значение примет лингвистическая переменная изменения ожиданий при заданной оценке власти для каждого отдельного свойства, и какая у нее будет функция принадлежности. Важно отметить, что для каждого свойства оценка власти может быть различна. На следующем этапе вычисляется выпуклая комбинация n полученных нечетких множеств. Выпуклой комбинацией нечетких множеств A_1, A_2, \dots, A_n называется нечеткое множество A с функцией принадлежности:

$$\mu_A(x_1, x_2, \dots, x_n) = w_1 \cdot \mu_{A_1}(x_1) + w_2 \cdot \mu_{A_2}(x_2) + \dots + w_n \cdot \mu_{A_n}(x_n), \quad (1)$$

где w_1, w_2, \dots, w_n – неотрицательные числа, сумма которых равна 1 (Пивкин и др., 1997). В нашем случае в качестве w_1, w_2, \dots, w_n используются веса свойств.

Полученная функция принадлежности будет отражать изменение ожиданий организации к ГЗС в результате изменения свойств ГЗС с учетом весов свойств и заданных оценок взаимного влияния (власти) для каждого свойства.

ЛИТЕРАТУРА

- Плешкова Т.Ю.* Управление отношениями с заинтересованными сторонами как фактор формирования инновационного климата вуза. Дис. ...канд. экон. наук: 08.00.05. – Владивосток, 2009.
- Солодухин К.С.* Стратегическое управление вузом как стейкхолдер-компанией. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2009.
- Пивкин В.Я, Бакулин Е.П, Кореньков Д.И.* Нечеткие множества в системах управления. Методическое пособие. / Под ред. Ю.Н. Золотухина. Изд-во НГУ, 1997.