

Пашук Н.Р.¹, Садовская Л.Е.¹

¹ Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Владивосток, Россия

Критерии оценки доверительных отношений в экономике региона

ЦИТИРОВАТЬ СТАТЬЮ:

Пашук Н.Р., Садовская Л.Е. Критерии оценки доверительных отношений в экономике региона // Креативная экономика. – 2023. – Том 17. – № 6. – С. 2041–2060. doi: [10.18334/ce.17.6.118233](https://doi.org/10.18334/ce.17.6.118233)

АННОТАЦИЯ:

Развитие доверия в экономических отношениях является последовательным и сложным процессом, который затрагивает не только внутриорганизационную структуру и межличностные отношения кадрового состава, но и находит свое распространение на межфирменные взаимосвязи и институциональную систему экономики. В данной работе рассматриваются основные подходы к определению доверия, авторами составлена комплексная классификация доверия в разрезе различных классификационных признаков, выделены эффекты развития доверительных взаимоотношений в экономике. Также в качестве аналитической части работы авторами посредством проведения обширного анализа литературы, экспертного опроса и интервьюирования были выделены основные критерии формирования и развития доверия в экономике. Научная проблема, решаемая в рамках исследования, заключается в необходимости определения базовых критериев оценки доверия, которые выступают основой для формирования направлений развития доверительных взаимоотношений на всех уровнях. Пользователями результатов работы могут выступать научно-исследовательские и образовательные организации, предпринимательские структуры, уделяющие внимание совершенствованию внутриорганизационных и межфирменных коммуникаций.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: доверие в экономике, критерии доверия, межфирменное доверие, экономическое развитие региона

ОБ АВТОРАХ

Пашук Наталья Руслановна, доцент кафедры экономики и управления, кандидат экономических наук (natalia-kravchenko@inbox.ru)

Садовская Лилия Евгеньевна, студент (sadovskayaliliya@gmail.com)

Pashuk N.R.¹, Sadovskaya L.E.¹

¹ Vladivostok State University of Economics and Service, Russia

Criteria for evaluating confidence in regional economy

CITE AS:

Pashuk N.R., Sadovskaya L.E. (2023) Kriterii otsenki doveritelnyh otnosheniy v ekonomike regiona [Criteria for evaluating confidence in regional economy]. *Kreativnaya ekonomika*. 17. (6). – 2041–2060. doi: [10.18334/ce.17.6.118233](https://doi.org/10.18334/ce.17.6.118233)

ABSTRACT:

The development of trust in economic relations is a consistent and complex process that affects not only the intra-organizational structure and interpersonal relationships of personnel, but also finds its extension to inter-firm relationships and the institutional system of the economy. In this article, the main approaches to the definition of trust are considered. The authors have compiled a comprehensive classification of trust in the context of various classification features. The effects of the development of trust relationships in the economy are highlighted. As an analytical part of the research, the authors identified the main criteria for the formation and development of trust in the economy through an extensive analysis of the literature, expert survey and interviewing. The scientific problem solved in the framework of the study is the need to determine the basic criteria for assessing trust, which serve as the basis for the formation of directions for the development of trusting relationships at all levels. The results of the study can be interesting for research and educational organizations and business structures that pay attention to improving intra-organizational and inter-company communications.

KEYWORDS: trust in the economy, trust criteria, intercompany trust, regional economic development

JEL Classification: R11, R12, R13, R58

Received: 17.05.2023 / Published: 30.06.2023

© Author(s) / Publication: CREATIVE ECONOMY Publishers

For correspondence: Pashuk N.R. (natalia-kravchenko@inbox.ru)

Введение

Сегодня доверие является одной из главных социальных ценностей, которые оказывают прямое влияние на социально-экономические отношения. В постоянно изменяющихся условиях во всех сферах современного общества роль доверительных отношений непременно растет. Большое количество исследований, касающихся понятия «доверия», позволяют проанализировать влияние, оказываемое им на экономические субъекты. Потенциал доверия определенно высок, поэтому и существует необходимость измерения его уровня. Феномен доверия действительно интересен для изучения, ведь даже присутствие минимального доверия побуждает потребителя выйти за привычные рамки, тем самым повысив экономическую активность.

Целью исследования является выявление основных критериев развития доверительных взаимоотношений в экономике региона.

Для достижения поставленной цели был автором были установлены следующие задачи исследования:

- 1) провести обзор существующих подходов к определению «доверия»;
- 2) сформировать комплексную классификацию видов доверия в экономике;
- 3) определить влияние доверия на региональное развитие территорий;
- 4) выявить основные критерии оценки внутрифирменного, межфирменного и институционального видов доверия.

Научная значимость исследования заключается в расширении теоретико-методических положений концепции доверия за счет определения критериев оценки доверительных взаимоотношений на всех уровнях экономической системы.

Практическая значимость выражается в применимости критериев оценивания доверия для проведения анализа конкурентоспособности территории посредством определения совокупного доверия региона, что способствует принятию управленческих решений, стимулирующих социально-экономическое развитие.

Материалы и методы исследования

Для решения первых двух задач использовались теоретические методы анализа и обобщения информации с дальнейшей ее систематизацией и классификацией по различным признакам.

Определение влияния доверия на региональное развитие территорий осуществлялось посредством проведения причинно-следственного анализа,

контент-анализа открытых источников в сети Интернет, а также посредством компаративного анализа и обобщения информации.

На основании предыдущих трех задач авторами были подробно рассмотрены институциональный, межфирменный и внутрифирменный виды доверия, критерии оценки которых определялись посредством общетеоретических методов, проведения экспертного опроса, а также методом интервьюирования.

Результаты исследования

Доверие является широкой по своему значению категорией и находит свое отражение в большом количестве научных работ в сфере социологии, психологии, политологии и экономике, в связи с чем автором были рассмотрены основные подходы и понятию «доверие», представленные в *таблице 1*.

На основании данных, представленных в *таблице 1*, преимущественно в отечественной и зарубежной литературе под доверием понимается некоторая чувственная характеристика, внутреннее ощущение, связанное с эмоциями и субъективным фактором.

В рамках данного исследования под доверием будет пониматься ожидание определенного поведения субъекта экономики, стимулирующего экономическую активность и положительно влияющего на взаимоотношения между ними.

Доверие является многоаспектной категорией и имеет обширную классификацию по различным признакам, представленную на *рисунке 1*.

На основании рисунка можно сформулировать вывод о многообразии форм и проявлений исследуемого объекта в зависимости от классификационных признаков.

По основанию возникновения доверие может быть расчетным, основанным на знаниях, и тождественным.

Основанное на расчете доверие оценивается по степени согласия с тем, что поведение оцениваемого объекта соответствует ожиданиям, объект стремится создать себе репутацию выполняющего свои обещания и обязательства, что он осознает ценность доверия и обладает благонадежностью.

Доверие, основанное на знаниях, формируется на основании оценивания общего опыта взаимодействия с объектом доверия, будь то конкретный человек или организация в целом.

Таблица 1

Анализ теоретических подходов к понятию «доверие»

Подход	Определение	Автор/Источник
Доверие как чувство, ощущение	уверенность (confidence) в надежности человека или системы по отношению к определенному ряду событий или явлений	Веселова Ю.В., Липатова А.А. [1] (<i>Veselov, Lipatov, 2015</i>)
	психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным	Брокгауз Ф.А., Ефрон И.А. [2] (<i>Bresler, 2015</i>)
	убежденность в чьей-либо искренности, честности, добросовестности и основанное на них отношение к кому-, чему-либо	Большой толковый словарь [3] (<i>Vazhenin, Sukhikh, 2010</i>)
	сложное многоликое явление, существующее как чувство, как установка по отношению к людям и различным аспектам жизни, как личностная характеристика, имеющая к тому же возрастную специфику	Большой толковый словарь [4] (<i>Zhilina, 2008</i>)
	убежденность в том, что люди не будут эксплуатировать добрую волю других	Ямагиши Т., Ямагиши М. [5] (<i>Leonova, 2015</i>)
	изначальное уважение к человеку; «кредит», который позволяет состояться транзакции в сфере экономических отношений	Горшунова А.С. [6] (<i>Gorshunova, 2020</i>)
	уверенность в том, что индивид или система являются надежными относительно данного множества результатов или событий, причем эта уверенность выражает веру в надежность или любовь другого человека, или в правильность абстрактных принципов	Э. Гидденс [6] (<i>Gorshunova, 2020</i>)
Доверие как вероятностная категория	это вероятностная категория, т. е. ставка на то, как другие поведут себя в будущем	Веселов Ю.В., Липатов А.А. [1] (<i>Veselov, Lipatov, 2015</i>)
	ожидание благоприятного поведения объекта в ситуации, когда это поведение не подвержено контролю	Д. Гамбетта [6] (<i>Gorshunova, 2020</i>)

Окончание табл. 1

Доверие как процесс	один из этапов, стадий процесса коммуникации	Томас Дилман, Петер Лу [7] (<i>Noakk, Patosha, 2018</i>)
	рассматривается в качестве принципиального условия функционирования рыночной экономики и фактора экономического развития	Денисенкова Е.Ю., Колбасина Е.И. [8] (<i>Denisenkova, Kolbasina, 2015</i>)
	предпосылка создания социально-экономического механизма, влияющего на общество в целом	Горшунова А.С. [6] (<i>Gorshunova, 2020</i>)

Источник: составлено авторами на основании источников [1–8] (*Veselov, Lipatov, 2015; Bresler, 2015; Vazhenin, Sukhikh, 2010; Zhilina, 2008; Leonova, 2015; Gorshunova, 2020; Noakk, Patosha, 2018; Denisenkova, Kolbasina, 2015*).

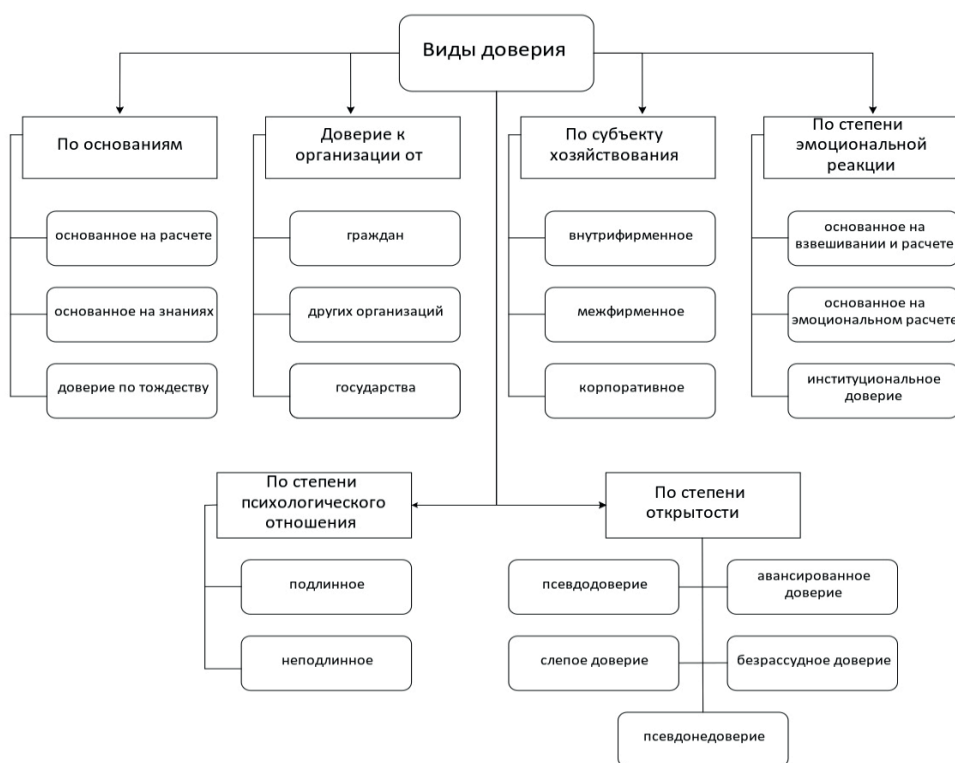


Рисунок 1. Виды доверия по различным классификационным признакам

Источник: составлено авторами.

Тождественное доверие базируется на общности интересов, ценностей, целей, принципов и задач взаимодействия, при этом субъект остается уверенным в дальнейших действиях объекта доверия за счет отождествления поведения с собственными действиями.

Доверие к организации может быть от граждан, других организаций или государства.

Доверием к организации от граждан называется институциональным доверием. Данный подвид доверия означает доверие к макросоциологическим структурам в обществе, возникающим под влиянием экономических, политических и социокультурных процессов.

Также выделяют межинституциональный вид доверия, при котором рассматривают взаимоотношения между организациями определенного класса, примером такого вида связей может выступать коммуникация государственных органов и системы образования.

Политико-административное доверие проявляется по отношению к политическим и административным институтам, органам власти, политическим партиям и т.д.

Часто доверие классифицируют по его субъектам. Это внутрифирменное, межфирменное и корпоративное доверие.

Внутрифирменное доверие характеризуется ожиданием сотрудников компании компетентного, адекватного, честного и ответственного поведения коллег и/или руководителей. Все это происходит в условиях свободы выбора и отсутствия контроля действий во благо достижения общих целей компании.

Между организацией и ее партнерами, а также между фирмой и потребителями ее продукции важную роль играет, соответственно, межфирменное доверие.

Корпоративное доверие возникает между руководством и рядовым персоналом при соблюдении некоторых условий с обеих сторон: руководство обеспечивает конфиденциальность, в то время как персонал готов доверять и делиться информацией.

Доверие часто рассматривается как чувство, поэтому важно классифицировать доверие по степени эмоциональной реакции.

Доверие может быть основано на взвешивании и расчете. В таком случае человек ожидает от другого человека поведение, соответствующее с авансом доверия. Важно, чтобы человек не злоупотреблял этим, поскольку это принесет больше вреда, чем положительного результата.

Ожидание, которое основано на опыте, где за авансом доверия не последует злоупотребления. То есть можно сказать, что человек заранее настроен позитивно в отношении человека, которому оказывается доверие. Данный тип доверия основан на эмоциональном расчете.

Институциональное доверие характеризуется ожиданием, основанным на некой неформальной договоренности, определенных социальных нормах или формальных положениях, созданию которых способствует организационная культура и которые подкрепляют оказываемое доверие.

Доверие также можно рассматривать по степени эмоционального отношения: подлинное и, соответственно, неподлинное доверие.

К подлинному доверию относятся все виды и формы доверия, которые включают в себя позитивные эмоциональные оценки, готовность человека к нравственному поведению. Неподлинное доверие же, в свою очередь, является противоположностью подлинному доверию.

По степени открытости доверие разделяют на псевдодоверие, слепое доверие, псевдонедоверие, безрассудное и авансированное доверие.

Псевдодоверие происходит в отношениях между людьми, лишь внешне напоминающие доверительные отношения.

Слепое доверие свойственно инфантильным или наивным людям, не готовым перепроверять лично информацию. Они полностью доверяют другому человеку, который четко озвучил свою позицию.

Псевдонедоверие характеризуется отношениями между людьми, которые лишь на первый взгляд кажутся недоверительными.

Безрассудное доверие отличается от слепого доверия тем, что люди часто бывают легкомысленны и неосмотрительны. Человек, безрассудно доверяющий кому-либо, обычно менее рассудителен и более опрометчив.

Оптимизм и вера в силы и возможности человека порождает авансированное доверие. Такой вид доверия подразумевает позитивное ожидание относительно другого человека уже до момента, как он приступит к выполнению своих обязанностей.

Доверие оказывает существенное влияние на рост конкурентоспособности предприятий и региональных структур, эффекты доверия были систематизированы и представлены на *рисунке 2*.

Развитие доверия напрямую влияет на прозрачность организации. Чем больше доверия у потребителей к компаниям, тем выше становится их социальная ответственность [9] (*Grabina, 2019*).



Рисунок 2. Эффекты доверия в развитии экономики

Источник: составлено авторами.

Можно сказать, что развитие доверия также влияет на создание институтов репутации, которые могут гарантировать потребителю безопасность и конфиденциальность сделки [10] (Borodushko, Kokorin, 2020).

Наличие доверия у потребителей позволяет им с большей уверенностью совершать покупку. Исследования не доказывают прямое влияние доверия на рост ВВП. Однако логично, что чем больше товара или услуг потребляется, тем больше организации производят в дальнейшем [11] (Potapenko, 2015).

Доверие влияет на творческий потенциал. Доверительное сотрудничество позволяет расслабиться и уделить время креативу и творчеству в процессе

работы. Доверие значительно сильно экономит человеческие ресурсы [12] (*Lozina, Rogozhnikova, Tutov, 2020*).

Доверие приводит к отсутствию контроля. В результате роста доверительных отношений ослабляется контроль со стороны руководителей к сотрудникам. Развитие компании – прямой результат роста доверия в организации. Ведь энергия сотрудников экономится, когда пропадает нужда контролировать рабочую активность друг друга. Повышается производительность предприятия [13] (*Shirokovskikh, 2020*).

Когда речь заходит о доверии, то сложно не упомянуть о человеческих ресурсах. На контроль действительно уходит много моральных сил. В таких случаях фирма работает только на поддержание прибыли, а не на свое развитие [14] (*Nazarova, 2015*).

Доверие отражает состояние страны на определенный период. Во времена экономических трудностей каждый субъект экономики был в состоянии недоверия [15] (*Yanik, 2012*). Доверие является и показателем состояния всех сфер жизни, и непосредственным достижением к всеобщему благосостоянию одновременно.

Доверие компаний к государству также очень важно, ведь когда организации доверяют государству, растет экономика, а следовательно, развиваются и социальные сферы жизни, что позитивно влияет на население [19] (*Shabunova, Guzhavina, Kozhina, 2015*).

Потребитель будет выбирать тот товар, который устраивает соотношению цены и качества. Когда потребитель уверен в том, что его права будут защищены, что производитель встанет на его сторону в случае возникновения брака, тогда отношения «покупатель – продавец» укрепятся [17] (*Abesalashvili, Zorina, 2014*).

При обширном выборе различных товаров и услуг действительно есть риск обмана. Поэтому доверие должно исходить от обоих субъектов. Взаимное доверие способно снизить уровень мошенничества [16] (*Kochkina, 2006*).

Вмешательство государства в вопрос о доверии к организациям позволяет создавать институт репутации, который будет полезен в борьбе с обманом на рынке. Покупателю станет проще доверять фирме, если он будет уверен, что его права защитят. Жажда справедливости порождает авансом недоверие. Однако методы борьбы развитых стран с нарушителями позитивно влияют на повышение уровня доверия.

Межфирменное доверие региона можно измерить путем анкетирования предпринимателей, которые ведут бизнес на территории Приморского края.

Респондентами экспертного опроса выступили 27 руководителей малых и средних предприятий г. Владивостока, соответствующих следующим признакам:

- опыт в руководящей должности более 7 лет;
- в подчинении находится более 20 сотрудников;
- предприятие, в котором работает эксперт, активно функционирует без приостановления деятельности.

Для участников опроса были составлены семь критериев, влияющих на доверие к другим организациям [20] (Zhernov, Zhernova, 2013). Предприниматели оценивали каждый критерий по важности для них.

В опросе были выявлены следующие критерии:

- репутации организации;
- профессионализм сотрудников организации;
- качество производимой продукции, оказываемых услуг;
- доступность и открытость информации об организации;
- наличие у организации опыта работы с другими участниками рынка;
- общность целей и отсутствие непреодолимых противоречий, сорванных контрактов;
- доходность организации.

Опрос предполагал оценку каждого критерия по шкале от «1» до «5», где 1 – «совсем не влияет», а 5 – «очень сильно влияет».



Рисунок 3. Оценка важности критериев формирования межфирменного доверия

Источник: составлено авторами.

На основании диаграммы можно выделить три основных критерия, которые имеют большую значимость для укрепления доверительных отношений между организациями:

- деловая репутация организации;
- профессионализм сотрудников организации;
- качество производимой продукции, оказываемых услуг.

Для анализа внутрифирменного доверия использовался метод интервьюирования.

Участником интервью является предприниматель, управляющий крупной фирмой, работающей на территории Приморского края уже на протяжении 30 лет. Ему был задан ряд вопросов, которые дали понять, как он относится к доверию по отношению к своим сотрудникам.

Вопросы требовали от собеседника дать определение доверия, рассказать о доверии между ним и его коллегами. В интервью были затронуты ситуации, когда личное мнение предпринимателя влияло на доверие к подчиненным, когда рабочая атмосфера становилась «недоверительной». Упоминались такие ситуации, когда бизнесмену приходилось применять эффективные способы построения доверия в коллективе.

Были получены следующие результаты:

1. Что для Вас означает понятие «доверие»?

За многие годы работы менеджером по подбору персонала я поняла, что доверие для меня это в первую очередь стремление к выполнению общей цели. Когда я могу быть уверена в том, что мои сотрудники могут выполнить работу качественно.

2. Можете ли Вы сказать, что в Вашем коллективе есть доверие? Если да, то как выстраивается доверие между Вами и остальными сотрудниками?

В моем коллективе присутствует доверие. Персонал, который остался с нами после стажировки и нескольких месяцев работы, уже стал частью нашей семьи, которая старается каждый день делать нашу компанию лучше. Мы все очень хорошо относимся к друг другу и разделяем личное с рабочим.

3. Были ли случаи недоверия между сотрудниками? Если да, то сложно ли поддерживать рабочие отношения в такой атмосфере?

Сотрудники, которые создавали атмосферу недоверия, долго не задерживались в нашем коллективе. Когда появлялись сомнения в каком-либо человеке, это чувствовали все. Такой сотрудник сам уходил спустя время по разным причинам. Но даже за такой непродолжительный период снижалась продуктивность нескольких человек, которые напрямую взаимодействовали с этим человеком.

4. Влияет ли на Ваше доверие к остальным сотрудникам личное мнение, Ваши личные отношения?

Обычно я стараюсь быть не предвзята к сотрудникам, особенно к ново-прибывшим. Но не могу не согласиться, что личные взаимоотношения несомненно влияют на мое отношение к кому-либо в коллективе. Однако, я всегда разделяю личное и рабочее, поэтому от хорошего отношения с одними коллегами не страдают рабочие отношения с другими.

5. С какими проблемами в построении доверительной атмосферы Вы сталкивались?

Не все были готовы дружить друг с другом, что все равно отталкивало уже сформировавшийся дружный коллектив. Эта проблема мешала многим влиться в коллектив, что приводило к их скорому уходу. К сожалению, наша работа требует от сотрудника быть отзывчивым не только с коллегами, но и с клиентами, поэтому я могу полагать, что таким сотрудникам просто не подходил формат доверительных дружеских отношений с коллегами.

6. Влияет ли должность сотрудника на отношение к нему? Бывало ли такое, что из-за этого возникало предвзятое или недоверительное отношение?

Нет, наше отношение ни за что не становилось предвзятым из-за должности. По факту я наблюдаю, как каждый сотрудник проходит стадию «вливания» в наш коллектив, все всегда с радостью принимают новеньких. У нас работает не очень много человек, но все они в меру эмпатичны. Поэтому я могу сказать, что у нас, наоборот, высокий аванс доверия.

7. Из каких характеристик, на Ваш взгляд, складывается доверие к сотруднику?

Формула проста, доверие = дружелюбность + ответственность + честность.

8. Какой Ваш самый эффективный и любимый способ налаживания коммуникации между сотрудниками?

Мы проводим каждый день в начале смены «пятиминутки». Разговариваем о настроении и планах на день. Делимся важными радостными новостями или поддерживаем, если у коллеги случилось что-то плохое. Такая практика помогает дать понять человеку, что он не один. Это замечательно влияет на отношения сотрудников друг к другу.

Можно сказать, что предприниматели относятся лояльно к своим сотрудникам. Руководство фирмы уже заранее имеет какой-либо аванс доверия, поэтому сотруднику нужно лишь решить, пользоваться ли данной возможностью или нет. Ответственный и дружелюбный персонал очень высоко ценится, потому что в таком коллективе быстро выстраивается атмосфера

доверия, что однозначно позитивно влияет на продуктивность каждого отдельно взятого сотрудника.

На основании проведенного анализа литературы при формировании институционального доверия большое значение играют представленные ниже критерии.

Одним из важнейших критериев является надежность института в решении социально-экономических проблем, которая определяется мнением социума о работе организации, опубликованным в открытых источниках, а также передающимся сарафанным радио среди населения.

Качество и надежность в решении социально-экономических проблем тесно связано с другими критериями: квалификацией работников и отсутствием судебных разбирательств и отрицательных скандалов и новостей с оцениваемым институтом. Данный факт подтверждается статистикой – нередки случаи коррупционных разбирательств и громких скандалов о нечестном поведении представителей социальных институтов, в том числе государственных органов.

Определенный уровень доверия обеспечивает прозрачность деятельности, а также полноту информации, отраженной на официальном сайте.

Стоит отметить, что во многом критерии оценивания анализируемых видов доверия схожи, но и имеются отличия, основным из которых является фактор доходности оцениваемого объекта. Данный критерий менее актуален для институционального доверия, а также для оценки доверия к некоммерческим и бюджетным организациям, и совсем не актуален при анализе внутрифирменного доверия.

Заключение

На основании проведенного исследования можно сформулировать ряд выводов.

Во-первых, доверие является широкой социально-экономической категорией, которая объединяет большое число критериев, чем обуславливается необходимость изучения данного явления с целью его постоянного измерения.

Во-вторых, доверие подразделяется на обширную классификационную систему, однако наиболее распространенные виды доверия включают: внутрифирменное доверие, межфирменное и институциональное.

В-третьих, целесообразно в качестве дальнейших направлений исследования совершенствовать методическое обеспечение по оцениванию доверительных взаимоотношений экономических субъектов, данные результаты

способствуют повышению воздействия на региональное развитие, что доказывают положения настоящей работы.

В качестве рекомендаций по повышению доверия субъектами экономики необходимо выделить следующие направления: способы развития доверия внутри организации, среди партнеров, а также развитие доверия к институтам.

Для поддержания и повышения внутрифирменного доверия главным является систематический сбор обратной связи, а также сочетание стилей управления, где обязательно должен превалировать демократический.

Помимо этого, важным аспектом является своевременное предотвращение конфликтных ситуаций в системе управления персоналом, постоянный мониторинг и пересмотр действующей системы мотивации, создание условий карьерного продвижения сотрудников, а также реализация социальной ответственности предприятия.

Росту внутрифирменного и межфирменного доверия также способствует периодическое обучение персонала, направление сотрудников на курсы повышения квалификации, привлечение сторонних коучей и экспертов. При этом, по мнению авторов, необходим постоянный мониторинг качества работы предприятия, который можно осуществить посредством методики «тайный покупатель» или оптимизацией системы KPI.

Немаловажным является обеспечение своевременного обновления и полноты информации, изложенной на официальном сайте компании. Для «раскрутки» социальных сетей можно привлечь блогеров и SMM-менеджеров, данный тренд способствует привлечению новых клиентов и формированию доверительных взаимоотношений.

В качестве важной рекомендации, касающейся всех видов доверия, является ежегодное проведение оценивания онлайн-репутации анализируемого субъекта экономики, что определяет имидж организации в интернете. Данный анализ также касается и внутрифирменного доверия, которое во многом определяется отзывами сотрудников о работодателе на открытых порталах и форумах.

ИСТОЧНИКИ:

1. Веселов Ю.В., Липатов А.А. [Доверие в организации: методологические основания исследования в экономике, социологии и менеджменте](#) // Российский журнал менеджмента. – 2015. – № 4. – с. 85–104.

2. Бреслер М.Г. [Доверие как фактор экономики информационного общества: социально-философский аспект](#) // Вестник бист (башкирского института социальных технологий). – 2015. – № 1(26). – с. 76–78.
3. Важенин С.Г., Сухих В.В. [Архитектура доверия в экономике](#) // Журнал экономической теории. – 2010. – № 3. – с. 22–34.
4. Жилина И.Ю. [Доверие в экономике](#) // Экономические и социальные проблемы России. – 2008. – № 1. – с. 85–121.
5. Леонова И.Ю. Доверие: понятие, виды и функции // Вестник Удмуртского университета. – 2015. – № 2.
6. Горшунова А.С. [К определению понятия «доверие»](#) // Социальные и экономические системы. – 2020. – № 2(14). – с. 27–35.
7. Ноакк Н.В., Патоша О.И. Психологические аспекты доверия к продуктам цифровой экономики // Стратегическое планирование и развитие предприятий: Материалы Девятнадцатого всероссийского симпозиума, Москва, 10–11 апреля 2018 года / Под редакцией Г.Б. Клейнера. – Москва: Центральный экономико-математический институт РАН. Москва, 2018. – с. 328–330.
8. Денисенкова Е.Ю., Колбасина Е.И. Институт доверия в современной экономике России // Актуальные вопросы экономики региона: анализ, диагностика и прогнозирование: Материалы V Международной студенческой научно-практической конференции, Нижний Новгород, 17 апреля 2015 года / Нижегородский филиал МИИТ; редактор: Н.В. Пшениснов. – Нижний Новгород: Стимул-СТ. Нижний Новгород, 2015. – с. 37–40.
9. Грабина Д.И. Риски при повышении уровня информационной прозрачности организаций // Актуальные проблемы бухгалтерского учета, анализа и аудита: материалы XI Всероссийской молодежной научно-практической конференции, Курск, 25–26 апреля 2019 года. – Курск: Юго-Западный государственный университет. Курск, 2019. – с. 123–127.
10. Бородушко И.В., Кокорин И.С. [Институт деловой репутации субъектов хозяйственной деятельности: взаимосвязь правовых и экономических аспектов](#) // Ленинградский юридический журнал. – 2020. – № 1. – с. 114–123.
11. Потапенко А.В. Темп роста ВВП, как показатель экономического роста и конкурентоспособности России, и причины его замедления // Россия и Санкт-Петербург: экономика и образование в XXI веке: Научная сессия профессорско-преподавательского состава, научных сотрудников и аспирантов по итогам НИР за 2014 год. Факультет экономики и финансов. Отделение национальной экономики, Санкт-Петербург, 01 апреля – 31 2015 года / Научные редакторы: Л.А. Миэринь, А.И. Попов. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет. Санкт-Петербург, 2015. – с. 112–116.

12. Лозина О.И., Рогожникова В.Н., Тутов Л.А. [Модель творческого человека в современной экономике: опыт создания](#) // Научные исследования экономического факультета. Электронный журнал. – 2020. – № 4. – с. 7–20.
13. Широковских С.А. [Стратегическое планирование как социально-экономический механизм управления потенциалом профессиональной продуктивности сотрудников организаций](#) // Экономика и социум: современные модели развития. – 2020. – № 2. – с. 199–208.
14. Назарова Н.Р. [Синдром эмоционального выгорания менеджеров](#) // Культура и образование: от теории к практике. – 2015. – № 1. – с. 117–121.
15. Яник А.А. История современной России: Истоки и уроки последней российской модернизации (1985–1999). / Научный редактор С.М. Попова. – Москва : Фонд современной истории, Издательство Московского университета, 2012. – 760 с.
16. Кочкина С.В. [Некоторые аспекты предупреждения мошенничества при осуществлении сделок купли-продажи](#) // Вестник барнаульского юридического института мвд россии. – 2006. – № 11. – с. 114–116.
17. Абесалашвили М.З., Зорина Т.А. Защита прав заказчика-потребителя по закону Российской Федерации О защите прав потребителей // Ученые записки: сборник научных трудов и статей: Под редакцией Л.А. Вицюк. Том Выпуск 2. – Москва-Белореченск : АНО «Научно-исследовательский институт истории, экономики и права». Москва-Белореченск, 2014. – с. 6–11.
18. Белокрылова О.С., Филоненко Ю.В. [Институциональные концепты формирующейся логики современного потребителя](#) // Terra Economicus. – 2012. – № 2–2. – с. 5–8.
19. Шабунова А.А., Гужавина Т.А., Кожина Т.П. [Доверие и общественное развитие в России](#) // Проблемы развития территории. – 2015. – № 2. – с. 7–19.
20. Жернов Е.Е., Жернова Н.А. [О двух компонентах феномена доверия при формировании экономики, основанной на знании](#) // Вестник Кузбасского государственного технического университета. – 2013. – № 1. – с. 146–150.

REFERENCES:

- Abesalashvili M.Z., Zorina T.A. (2014). *Zashchita prav zakazchika-potrebitelya po zakonu Rossiyskoy Federatsii O zashchite prav potrebiteley* [Protection of Customer and Consumer Rights under the Law of the Russian Federation on Protection of Consumer Rights] *Scientific Notes: Collection of Scientific Works and Articles*. 6–11. (in Russian).
- Belokrylova O. S., Filonenko Yu.V. (2012). *Institutsionalnye kontsepty formiruyushcheysya logiki sovremennogo potrebitelya* [The institutional concepts of the forming modern consumer logic]. *Terra Economicus*. (2–2). 5–8. (in Russian).

- Borodushko I.V., Kokorin I.S. (2020). *Institut delovoy reputatsii subektov khozyaystvennoy deyatelnosti: vzaimosvyaz pravovyh i ekonomicheskikh aspektov* [Institute of business reputation of business entities: the relationship of legal and economic aspects]. *Leningradskiy yuridicheskiy zhurnal*. (1). 114–123. (in Russian).
- Bresler M.G. (2015). *Doverie kak faktor ekonomiki informatsionnogo obshchestva: sotsialno-filosofskiy aspekt* [Trust as a Factor in the Information Society Economy: A Socio-Philosophical Perspective]. *Vestnik bist (bashkirskogo instituta sotsialnyh tekhnologiy)*. (1(26)). 76–78. (in Russian).
- Denisenkova E.Yu., Kolbasina E.I. (2015). *Institut doveriya v sovremennoy ekonomike Rossii* [The institution of trust in Russia's modern economy] *Current issues of regional economics: analysis, diagnosis and forecasting*. 37–40. (in Russian).
- Gorshunova A.S. (2020). *K opredeleniyu ponyatiya «doverie»* [Approaches to the definition of “trust”]. *Sotsialnye i ekonomicheskie sistemy*. (2(14)). 27–35. (in Russian).
- Grabina D.I. (2019). *Riski pri povyshenii urovnya informatsionnoy prozrachnosti organizatsiy* [Risks in increasing the level of information transparency of organizations] *Current problems of accounting, analysis and audit*. 123–127. (in Russian).
- Kochkina S.V. (2006). *Nekotorye aspekty preduprezhdeniya moshennichestva pri osushchestvlenii sdelok kupli-prodazhi* [Some aspects of fraud prevention in sales transactions]. *Vestnik barnaulskogo yuridicheskogo instituta mvd rossii*. (11). 114–116. (in Russian).
- Leonova I.Yu. (2015). *Doverie: ponyatie, vidy i funktsii* [Trust: concept, types and functions]. *Bulletin of Udmurt University*. (2). (in Russian).
- Lozina O.I., Rogozhnikova V.N., Tutov L.A. (2020). *Model tvorcheskogo cheloveka v sovremennoy ekonomike: opyt sozdaniya* [Model of a creative man in the modern economy: experience of creation]. *Scientific research of the Faculty of Economics. Electronic journal*. (4). 7–20. (in Russian).
- Nazarova N.R. (2015). *Sindrom emotsionalnogo vygoraniya menedzherov* [Managers' emotional burnout syndrome]. *Kultura i obrazovanie: ot teorii k praktike*. (1). 117–121. (in Russian).
- Noakk N.V., Patosha O.I. (2018). *Psikhologicheskie aspekty doveriya k produktam tsifrovoy ekonomiki* [Psychological aspects of trust in digital economy products] *Strategic planning and business development*. 328–330. (in Russian).

- Potapenko A.V. (2015). *Temp rosta VVP, kak pokazatel ekonomicheskogo rosta i konkurentosposobnosti Rossii, i prichiny ego zamedleniya* [GDP growth rate as an indicator of economic growth and competitiveness of Russia, and the reasons for its slowdown] *Russia and St. Petersburg: Economics and Education in the 21st Century*. 112–116. (in Russian).
- Shabunova A.A., Guzhavina T.A., Kozhina T.P. (2015). *Doverie i obshchestvennoe razvitie v Rossii* [Trust and social development in Russia]. *Problems of Territory's Development*. (2). 7–19. (in Russian).
- Shirokovskikh S.A. (2020). *Strategicheskoe planirovanie kak sotsialno-ekonomicheskii mekhanizm upravleniya potentsialom professionalnoy produktivnosti sotrudnikov organizatsiy* [Strategic planning as a socio-economic mechanism for managing the potential of employees' professional productivity]. *Economics and socium: contemporary models of development*. (2). 199–208. (in Russian).
- Vazhenin S. G., Sukhikh V. V. (2010). *Arkhitektura doveriya v ekonomike* [The architecture of trust in economics]. *Journal of Economic Theory*. (3). 22–34. (in Russian).
- Veselov Yu. V., Lipatov A. A. (2015). *Doverie v organizatsii: metodologicheskie osnovaniya issledovaniya v ekonomike, sotsiologii i menedzhmente* [Trust in the Organization: Methodological Foundations of Research in Economics, Sociology and Management]. *Russian Management Journal*. (4). 85–104. (in Russian).
- Yanik A.A. (2012). *Istoriya sovremennoy Rossii: Istoki i uroki posledney rossiyskoy modernizatsii (1985–1999)* [History of Modern Russia: Origins and Lessons of Russia's Last Modernization (1985–1999)] (in Russian).
- Zhernov E.E., Zhernova N.A. (2013). *O dvukh komponentakh fenomena doveriya pri formirovanii ekonomiki, osnovannoy na znanii* [On the two components of trust phenomenon under formation of knowledge-based economy]. *Vestnik of Kuzbass State Technical University*. (1). 146–150. (in Russian).
- Zhilina I. Yu. (2008). *Doverie v ekonomike* [Trust in the economy]. *Ekonomicheskie i sotsialnye problemy Rossii*. (1). 85–121. (in Russian).

