

*Г. В. Строкович*

## **ВПЛИВ СТЕЙКХОЛДЕРІВ НА ЯКІСТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА**

### **Резюме**

В статті досліджена актуальність аналізу впливу стейкхолдерів на якість функціонування підприємства; визначені стейкхолдери, безпосередньо зацікавлені в певній якості функціонування підприємства.

### **Summary**

In the article discusses the urgency of the analysis of stakeholders influence upon the enterprise functioning quality; stakeholders immediately concerned about the quality of enterprise functioning are determined.

**Ключові слова:** стейкхолдери, зацікавленість, якість функціонування підприємства.

Останнім часом все більшої актуальності набуває проблема управління якістю функціонування підприємства. Це зумовлено багатьма факторами. По-перше, збільшенням питомої ваги імпортованих товарів та як наслідок загостренням конкуренції. По-друге, доцільністю впровадження енергозберігаючих технологій, особливо на тих підприємствах, де частка витрат на газ досить велика. По-третє, необхідністю мінімізації витрат на виготовлення продукції. По-четверте, поступовим впровадженням міжнародних стандартів, що сприятиме виходу вітчизняних підприємств на міжнародні ринки. По-п'яте, доцільністю подальшого адаптування системи управління підприємствами до вимог ринкової економіки. Водночас якість функціонування підприємств в цілому може трактуватися дуже неоднозначно з позицій як внутрішніх, так зовнішніх стейкхолдерів. Тому питання визначення якості функціонування підприємства з позицій різних зацікавлених сторін є актуальним.

Метою даного дослідження є визначення стейкхолдерів, які зацікавлені в якісному функціонуванні підприємства, та безпосередньо

### Стейкхолдери які зацікавлені в якісному функціонуванні підприємства

Стейкхолдери	Виявлення зацікавленості
1	2
Акціонери	Якість управління акціонерним капіталом: динаміка вартості підприємства динаміка дивідендів по акціях динаміка вартості акцій динаміка прибутку підприємства
Інституціональні інвестори	Якість здійснення інвестиційної діяльності: динаміка рентабельності інвестиційної діяльності динаміка ризику щодо здійснення інвестиційної діяльності динаміка збалансованості інвестиційного портфелю
ТОП-менеджмент	Якість одержаної винагороди функціонування підприємства: динаміка оплати праці динаміка премій та бонусів динаміка соціального статусу динаміка зон відповідальності
Персонал підприємства	Якість роботи персоналу: динаміка матеріальної винагороди динаміка моральної винагороди динаміка перспективи кар'єрного зростання динаміка рівня гарантованості постійної зайнятості
Споживачі	Якість продукції та післяпродажного обслуговування: динаміка ціни продукції динаміка асортименту динаміка надійності продукції відповідність діючим стандартам динаміка безпеки продукції динаміка терміну гарантії динаміка умов сервісного обслуговування динаміка поширення дилерської мережі
Постачальники	Якість роботи контрагентів: динаміка своєчасності здійснення поставок динаміка відповідності умовам контракту товару, який постачається, щодо якості та розміру партії динаміка своєчасності оплати товару

1	2
Представники державної влади та органи місцевого самоврядування	Якість взаємодії з організаціями, які регулюють діяльність підприємства: динаміка рівня зайнятості динаміка виплат податків та інших відрахувань динаміка участі у соціальних проєктах відповідність діяльності підприємства діючим законодавчим нормам
Представники громадських організацій:	Якість взаємодії із громадськими організаціями: динаміка участі у соціальних проєктах динаміка виникнення конфліктних ситуацій
Організації, які здійснюють фінансування підприємства	Якість фінансування підприємства: динаміка збалансованості потреб у фінансуванні відповідним можливостям динаміка збалансованості рівня доходу від фінансування рівня його оплати можливість залучення різних джерел фінансування

показників, що досліджуються. Методикою дослідження є системний аналіз та узагальнення.

Проблеми визначення стейкхолдерів та управління якістю функціонування підприємства досліджуються як закордонними, так вітчизняними вченими, такими як А. Т. Зуб, М. Портер, Н. Stevenson та ін. [1–3].

Однак проблема впливу стейкхолдерів на діяльність підприємства розглядається взагалі. За висловом А. Т. Зуб, аналіз стейкхолдерів включає ідентифікацію та систематизацію головних стейкхолдерів, оцінку їх цілей, збір інформації, використання цих даних в процесі прийняття стратегічних рішень. Управління, у свою чергу, включає комунікації, здійснення переговорів, формування відповідної мотивації. Отже, А. Т. Зуб наголошує, що можливо виділити такі процеси: аналіз, який проводиться з метою адаптації до організаційного оточення; та управління, яке безпосередньо впливає на стейкхолдерів. Але з цією думкою не можна погодитися, оскільки аналіз є однією зі складових управління. Тому доцільно постійно проводити моніторинг стейкхолдерів, аналізувати тенденції змін їх зацікавленості в якості функціо-

нування підприємства, розробляти відповідні заходи щодо сприяння діяльності підприємства (планування), контролювати їх впровадження з урахуванням можливих змін. Водночас треба відмітити, що і внутрішні, і зовнішні стейкхолдери по-різному зацікавлені у збільшенні якості функціонування підприємства (табл. 1).

Таким чином, головна мета управління якістю функціонування підприємства – узгодження інтересів різних сторін та досягнення відповідного консенсусу, який сприятиме поліпшенню його діяльності. Однак слід відмітити, що це можливо зробити тільки на визначений час, оскільки змінюється перелік стейкхолдерів, їх цільові установки й т. ін.

У подальших дослідженнях планується розробити механізм узгодження інтересів стейкхолдерів.

### Список літератури

1. Зуб А. Т. Стратегический менеджмент: Теория и практика : учеб. пособие для вузов / А. Т. Зуб. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 415 с.
2. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов : пер. с англ. / М. Портер. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005.
3. Stevenson H. Defining corporate strengths and weaknesses / H. Stevenson // D. Asch, C. Bowmartf (eds). Readings in strategic management. – L, 1989.