

Davydov O. I.

V.N. Karazin Kharkiv National University

CAPITAL COST ESTIMATE IN DETERMINING THE VALUE OF ENTERPRISES

Summary

In the article, there are considered problems of the estimate of capital cost in the process of determining the value of enterprises. There are researched capital cost and methods of its estimation. It is described the economic essence of the cost of capital in the context of determining capital costs. There are given reasons for the use of the average weighted cost of capital while estimating the cost of enterprise total capital. There are defined the most acceptable options of calculations of total capital and its components when estimating costs for capital.

Key words: capital, equity, loan capital, capital cost, estimate, cost of capital, weighted average cost of capital, value of enterprises.

УДК 358.3

Євтушенко Н. О.

Державний університет телекомунікацій

ВПЛИВ КОНФЛІКТІВ НА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ КОНСАЛТИНГОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

У статті досліджено теоретичні питання формування поняття «конфлікт», проаналізовано його змістовну складову, а також з'ясовано природу походження. Встановлено основні причини виявлення конфліктів в діяльності консалтингової компанії у процесі вирішення проблемних ситуацій. Визначено особливості конфліктів, коли вони або сприяють підвищенню результативності діяльності консалтингової компанії, або знижують особисту задоволеність її людського капіталу, а також викликають процеси розбалансованості. Запропоновано різні варіанти зменшення впливу конфліктів на результативність консалтингової взаємодії.

Ключові слова: консалтинг, взаємодія, конфлікт, управління, лояльність людського капіталу, консалтингова компанія, консалтингова взаємодія, підприємство, результативність.

Постановка проблеми. Функціонування будь-якого підприємства пов'язано з процесами безперервної взаємодії, яку прийнято розглядати між внутрішніми підрозділами підприємства щодо створення та реалізації продуктів або послуг, а також між підприємствами у зовнішньому середовищі з позиції їх конкурентоспроможності. Консалтингова компанія не є винятком. Породження конфліктних ситуацій у процесі консалтингової взаємодії є об'єктивним явищем, яке з часом трансформується в ризики, що призводить до фінансових втрат та скорочення бажаного прибутку. Тому розгляд питань щодо впливу конфліктів на результативність консалтингової компанії у процесі консалтингової взаємодії є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Консалтинг є досить поширеним в багатьох країнах світу завдяки можливості використовувати специфічний інтелектуальний ресурс консультантів. Дослідження питань стану та розвитку консалтингу знайшли своє відображення в працях таких зарубіжних та вітчизняних науковців, як В. Алешникова, П. Блок, В. Верба, О. Кленін, М. Кубр, А. Посадський, А. Пригожин, В. Рапорт, Т. Решетняк.

Питання, пов'язані з конфліктними ситуаціями, розглядалися вченими з давніх-давен. Істотний внесок у вивчення і аналіз конфліктів зробили іноземні психологи, зокрема Зигмунд Фрейд. Теорію розповсюджених внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів розглядали такі видатні вчені, як А. Адлер, Е. Еріксон, К. Левін, А. Маслоу, К. Роджерс, Е. Фромм. Дослідженню теоретичних і практичних проблем, які пов'язані з попередженням та мінімізацією негативних наслідків конфліктів на підприємствах,

присвячені праці М. Альберта, Ф.М. Бородкіна, І. Ващенко, р. Джеффрі, П. Діна, Т. Дуткевіча, М. Заставлю, Н. Ковша, М.Х. Мескон, Хе Сунга, Ф. Хедоурьте та інших вчених.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. У процесі взаємодії суб'єктів господарювання основним завданням консалтингової компанії є ефективне управління нею та діяльністю підприємства-замовника послуг для реалізації стратегій розвитку та підтримання стійких конкурентних позицій на ринку. Конфлікти створюють суттєві загрози щодо розвитку. Тому питання стосовно впливу конфліктів на результативність консалтингових компаній у процесі взаємодії потребують подальшого дослідження.

Мета статті полягає у формуванні власного погляду на конфлікти як суттєву загрозу ефективної діяльності підприємства, виявленні причин виникнення та наслідків впливу конфліктів на результативність у процесі консалтингової взаємодії, обґрунтуванні ролі корпоративної культури та лояльності у підвищенні результативності консалтингової взаємодії.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній науковій думці залишається недостатньо розкритим термінологічний апарат стосовно поняття консалтингової взаємодії. Тому за базове пропонується прийняти авторське визначення: консалтингова взаємодія – це професійний комунікативний процес між суб'єктами економічних відносин щодо вирішення проблемних ситуацій підприємств-замовників консалтингових послуг відповідно до підвищення їх потенційних можливостей у сфері управління, функціонування та розвитку [1]. При цьому основним каналом консалтингової взаємодії пропонується визначати

формальні зв'язки сукупності учасників з метою налагодження ефективної системи управління підприємств-замовників як за окремими бізнес-процесами, так і загалом за напрямками функціонування [1]. В зазначених обставинах учасники консалтингової взаємодії створюють таку систему управління, яка обов'язково буде враховувати загальні цілі, такі як зростання сукупного добробуту власників та робітників підприємств; нарощення капіталу власників; скорочення витрат щодо виробничих процесів; підтримка життєздатності та безперервності виробництва; захист досягнутого; набуття нових якостей; участь в програмах уряду з питань інтеграції та інноваційного розвитку; виконання суспільних функцій тощо. Вважаємо, що розвиток суб'єктів господарювання в процесі консалтингової взаємодії забезпечується завдяки злагоженості та оптимізації їх роботи щодо вирішення проблемних питань. Такі зміни в економічному устрої консалтингової компанії та підприємства-замовника вимагають переосмислення та перебудови процесу виробництва матеріальних благ. Водночас особливої уваги потребують питання залежності фінансового результату підприємства від кваліфікованих та обґрунтованих дій людини, здатних створювати конфліктні ситуації.

У час досягнення людством інформаційної епохи процес управління трудовими ресурсами набув нового значення. Доведено, що в умовах постіндустріальної економіки поряд з фінансовим і виробничим капіталом все більш стратегічними стають знання, вміння, трудові навички, ініціатива, заповзятливість робітників будь-якого підприємства. Оскільки фінансовий та виробничий капітал невіддільний від людини, він отримав назву людського [2]. Вважаємо, що робітників консалтингової компанії доцільно розглядати як інтелектуальний ресурс, який характеризується визначенням «людський капітал».

У процесі консалтингової взаємодії людський капітал консалтингової компанії буде та створює ефективну систему розвитку компанії з урахуванням її специфіки, яка живе за своїми законами та принципами. Це породжує дві протилежні сторони розвитку. З одного боку, розвиток сприяє формуванню та реалізації процесу організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії у даний період часу, результатом якого є примноження добробуту власників та інших стейкхолдерів. З іншого боку, він констатує виникнення протиріч людського капіталу, які з часом перетворюються на конфлікти.

У загальному розумінні конфлікт (з лат. «conflictus» – «зіткнення») – особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами. Як наука конфліктології утворилася на стику соціології та психології, виокремилася у самостійний напрям соціологічної науки наприкінці 50-х років минулого століття, яку було названо «соціологія конфлікту». Значний внесок у становлення цієї науки зробили праці р. Дарендорфа та А. Козера [3, с. 11].

У вузькому розумінні зміст поняття «конфлікт» має такі значення: 1) стан відкритої, часто затяжної боротьби; бій або війна; 2) стан дисгармонії у відносинах між людьми, ідеями або інтересами; зіткнення протилежностей; 3) психічна боротьба, що виникає як результат функціонування взаємовиключних імпульсів, бажань і тенденцій; 4) про-

тистоювання характерів або сил у літературному чи сценічному творі, передусім основна опозиція, на якій побудовано сюжет [4].

Поняття «конфлікт» сьогодні є об'єктом дослідження багатьох наук. Лінгвісти характеризують конфлікт як виявлення взаємодії різних зовнішніх чинників, а важливим завданням вважають встановлення простору мовного спілкування і чинників, що зумовлюють зародження, розвиток і вирішення конфлікту [5]. Психологи визначають конфлікт як ситуацію, в якій на індивіда одночасно діють протилежно спрямовані сили рівної величини [6, с. 93].

Огляд теоретичних аспектів щодо конфлікту дав змогу вченим зібрати та сформулювати певні ознаки, притаманні конфліктній ситуації. По-перше, конфлікт впливає на життєві та соціальні відношення з позиції мобільності. Чим гостріше конфліктна ситуація, тим помітніше її вплив на хід соціальних процесів і темпів їх реалізації. По-друге, поведінка людей, залучених до конфлікту, залежить від рівня емоційності. Навіть найрозсудливіші в ситуації конфлікту керуються більшою мірою емоціями. По-третє, раціональність поведінки людини під час конфлікту відрізняється від поведінки у звичайних умовах дещо більшою винахідливістю [7, с. 51–52].

Отже, аналіз змістовних характеристик поняття «конфлікт» та ознак конфліктної ситуації дає змогу надати авторський погляд на дефініцію «конфлікт». Вважаємо, що конфлікт – це емоційне напруження, що виникає між учасниками конфлікту у процесі їх взаємодії щодо виникнення діалектичного протиріччя. Велике значення в процесі виявлення причин виникнення конфліктів мають слова чи дії у разі негативного їх відображення однією із конфліктуючих сторін у процесі конфліктної взаємодії, які названо конфліктогенами.

Консалтингова компанія в процесі взаємодії з суб'єктами господарювання щодо вирішення їх проблемних питань стикається з конфліктами, які різняться за багатьма ознаками. У вирішенні буденних виробничих питань поширення набувають такі конфлікти: зовнішні (виникають у процесі консалтингової взаємодії між консалтинговою компанією та підприємством-замовником) та внутрішні (спричинені людським капіталом консалтингової компанії у процесі міжособистісних стосунків). На авторську думку, найбільш впливовими на результативність діяльності консалтингової компанії є внутрішні конфлікти. Розглянемо причини їх виникнення та сформуємо їх у групи.

До причин виникнення внутрішніх конфліктів у процесі консалтингової взаємодії відносять обмеженість ресурсів, які розподіляються в компанії; взаємозалежність задач під час виконання обов'язків різними рівнями менеджменту; розрізненість цільових орієнтирів для керівництва та виконавців; відмінності у поглядах та уявленнях на шляху досягнення цілей; неточна та неповна передача інформації між рівнями управління компанії, що породжує незадовільні комунікації; відмінності в психологічних особливостях людського капіталу (темпераменті, мотивах, характері, потребах тощо); невиконання наданих керівництвом обіцянок; неточна та неповна передача інформації у процесі міжособистісних комунікацій та спілкування. Вважаємо, що вищезазначені причини доцільно поділити на дві групи: 1) структурні, які пов'язані з функціонуванням консалтингової компанії; 2) міжособистісні, які пов'язані

з відносинами людського капіталу консалтингової компанії. У загальному розумінні внутрішні причини виникнення конфліктів суб'єктів господарювання у процесі взаємодії наведено на рис. 1.

Дослідження причин виникнення конфліктів дає змогу визначити особливості конфліктів. З одного боку, конфлікт дає можливість консультантам як людському капіталу виявляти свої професійні здібності та знання, своєчасно виявляти конфлікти у процесі вирішення проблем підприємства-замовника консалтингових послуг. Дані умови будуть сприяти своєчасному та якісному виконанню запланованих завдань, стратегій і проектів у межах організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії, що підвищує результативність консалтингової компанії. Такий конфлікт розглядають як функціональний. І навпаки, коли у процесі консалтингової взаємодії прослідковується зниження особистої задоволеності консультантів щодо ефективності організації управління, конфлікт стає дисфункціональним.

Оскільки конфлікт є об'єктивним явищем, то можна припустити, що уникнути його неможливо, але створити механізм управління ним доцільно. Щоб вийти на гідний рівень обслуговування підприємств-замовників консалтингових послуг, необхідно повністю переглянути всю процедуру управління людським капіталом на рівні кадрового менеджменту. Проте не треба забувати, що результативність діяльності консалтингової компанії залежить не тільки від дій менеджменту вищого рівня, але й від його інтелектуально-культурних якостей та психологічних особливостей.

На думку американських вчених, 50% мотивації залежать від самого працівника, а 50% – від керівника. Найкраще мотивує людину персональна увага до неї. Тому керівник повинен дати зрозуміти кожному, що саме він потрібен для загальної справи, справедливо оцінити дії кожного працівника. Досвідчений та мудрий управлінець завжди піклуватиметься, щоб кожен працівник отримав свою частку визнання. Це сформує та зміцнить командний дух. Адже 90% людей діють відповідно до теорії очікувань і хочуть отримати справедливую оцінку своїх дій, а от система винагород може підвищити ефективність праці людей лише на 25% [8, с. 230]. Ці обставини формують підґрунтя для створення корпоративної культури в системі управління на високому рівні.

Встановлено, що важливим підґрунтям для зниження рівня конфліктів у процесі консалтингової взаємодії є корпоративна культура, яка формує економічний і психологічний стан у компанії, за якого людський капітал використовує свої потенційні можливості, знання і вміння для безперервного та результативного процесу виробництва, ефективно взаємодіє з ресурсами підприємства з урахуванням у своїй роботі методів мінімізації ризиків, але за наявності мотиваційних чинників [2, с. 128–129]. Це доводить, що повага до людей і командна орієнтація чинять сильніший вплив, ніж увага до деталей. Ці обставини породжують стабільність та рівень інноваційності через такі показники, як залученість в процес праці,

задоволеність роботою, низька плинність кадрів та незначний рівень конфліктності.

Головним інструментом корпоративної культури визначено мотиваційні дії як засоби управління людським капіталом компанії, які представлені у двох аспектах, а саме економічному та психологічному. Економічні методи мотивації пов'язані з отриманням максимальної матеріальної винагороди, а психологічні – з внутрішнім комфортом людини на цьому підприємстві [9, с. 29–30]. Вищенаведені питання доводять, що корпоративна культура – це багатогранне явище, загальною метою якого є створення умов для підвищення результативності компанії завдяки зростаючій продуктивності праці людського капіталу в комфортних умовах діяльності. Розвинена корпоративна культура впливає на лояльність персоналу (людського капіталу) і, отже, на результати бізнесу.

Зазвичай поняття «лояльність» пов'язують як із персоналом організації через критерії якості (добросовісне ставлення до роботи, високий ступінь професійної відданості, позитивні взаємини з колегами, лояльність до керівництва), так і з показниками організаційного розвитку. Вчені зазначають, що часто лояльність як поняття плутається з близькою за сутністю мотивацією персоналу. Проте ці явища відносяться до різних сфер: мотивація – безпосередньо до трудової діяльності, а лояльність – до організаційного середовища [10]. На думку П. Мучинські [11], чинниками, що сприяють виникненню лояльності співробітника по відношенню до організації, є: 1) *минулий досвід*; 2) *система особистих цінностей*; 3) *увага до працівника з боку організації*.

Н. Сальнікова зазначає, що основою лояльності співробітників є відповідність їх цінностей цінностям компанії, а перш ніж розробляти програму підвищення лояльності персоналу, необхідно зрозуміти, яка поведінка буде вважатися лояльною саме в цій конкретній організації. При цьому важливу роль відіграє етап розвитку організації (на кожному етапі є певні цінності): сімейна організація; бюрократична організація; проектна організація; клієнтоорієнтована організація; організація, орієнтована на якість; самонавчальна організація [12].

Зарубіжні дослідники, зокрема Джеральд Грінберг і Роберт Бейрон [1], а також Дуейн П. Шульц

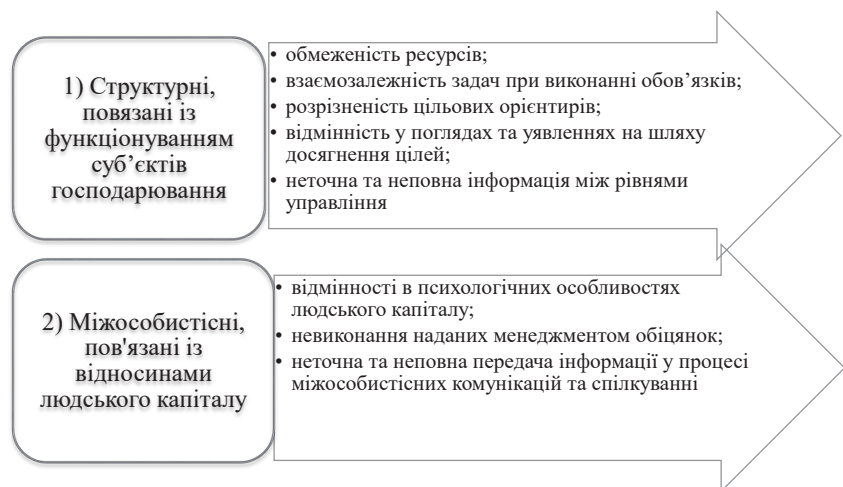


Рис. 1. Внутрішні причини виникнення конфліктів у процесі консалтингової взаємодії

Джерело: систематизовано автором

і Сидні Е. Шульц [13], вже традиційно розрізняють такі три види лояльності: 1) поведінкова (обумовлена прихильністю організації до працівника, яка формується внаслідок його тривалої роботи в цій компанії); 2) афективна (емоційна прихильність, відданість, які викликають у працівника бажання залишатися в своїй організації через позитивні відчуття, які він переживає на роботі); 3) нормативна лояльність (пов'язана з відчуттям обов'язку залишитися в організації, яка тисне на працівника).

Однак лояльність працівника людського капіталу не ґрунтується тільки на одному з цих компонентів. Ці три компоненти можуть мати істотний вплив на утримання, виконання робіт і рівень благополуччя. Тому поняття «лояльність людського капіталу» раціонально розглядати через дві складові: емоційну прихильність на психологічному рівні (це внутрішнє ставлення співробітника), що виявляється в його реальній поведінці (це зовнішнє відношення співробітника).

Тобто у процесі прояву лояльності людського капіталу афективну лояльність можна пов'язати з терміном “employee loyalty”, а пролонговану і нормативну лояльність слід відносити до “organizational commitment”.

Бенджамін Шнайдер, почесний професор в Університеті штату Меріленд, довів, що відношення службовця до лояльності передреує фінансовим і ринковим результатами фірми. І є набагато більший вигравш в роботі над поліпшенням людського фактору, ніж думають люди. А дослідники з Університету Пенсільванії дійшли висновку, що витрати у розмірі 10 відсотків від прибутку компанії на капітальні поліпшення підвищують продуктивність праці на 3,9 відсотків [14].

Отже, вищенаведене дає підстави спростувати позиції щодо відсутності зв'язку лояльності з мотивацією, у яких лояльність відноситься тільки до організаційного середовища, а мотивація – безпосередньо до трудової діяльності. Пропонуємо відносити лояльність людського капіталу

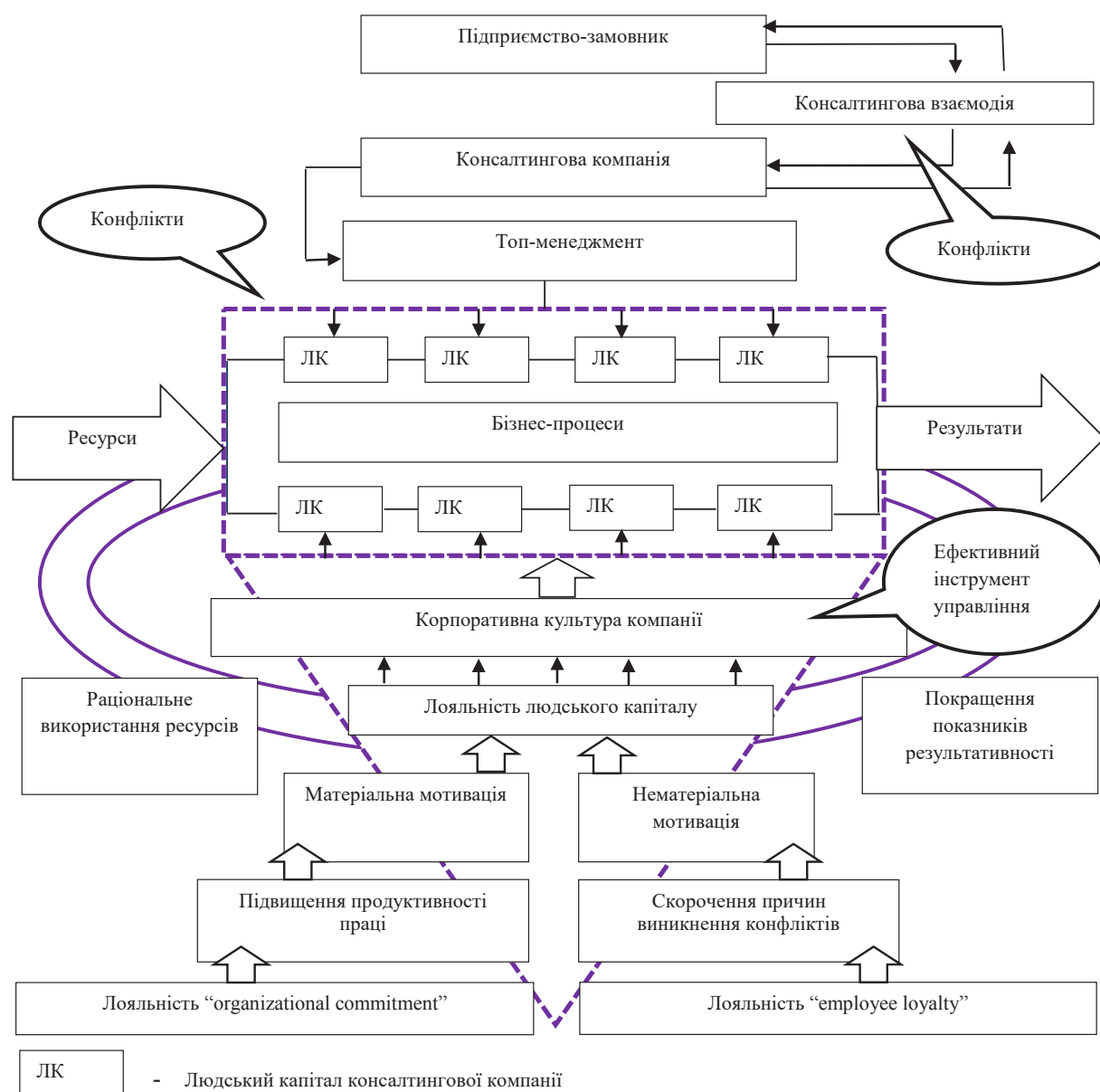


Рис. 2. Структурно-логічна схема впливу конфліктів на результативність консалтингової компанії у процесі консалтингової взаємодії

Джерело: побудовано автором

до структури корпоративної культури консалтингової компанії та розглядати її через ефективний інструмент управління – мотивацію, а саме матеріальну (“organizational commitment”, що поєднує поведінкову та нормативну лояльність) та нематеріальну (“employee loyalty”, яка характеризує афективну лояльність). Таким чином, на авторську думку, лояльність людського капіталу – це складова корпоративної культури компанії, яка виявляється через психологічну прив’язаність людського капіталу до компанії у зв’язку із задоволеністю працею, організацією, мотивацією.

За даних умов будуть покращуватися показники результативності на фоні скорочення витрат та зменшення кількості конфліктів у процесі раціонального використання ресурсів у гармонійному їхньому поєднанні.

З урахуванням вищенаведеного пропонується позиція автора щодо впливу конфліктів на результативність консалтингової компанії у вигляді структурно-логічної схеми (рис. 2).

Ця схема показує взаємовплив підприємства-замовника та консалтингової компанії під час консалтингової взаємодії, на результативність якої суттєво впливають як зовнішні конфлікти (між учасниками цієї взаємодії), так і внутрішні конфлікти (на рівні взаємовідносин

людського капіталу консалтингової компанії). Ефективним інструментом управління за цих умов стає корпоративна культура компанії, яка дає змогу підвищити рівень лояльності людського капіталу шляхом матеріальної та нематеріальної мотивації.

Висновки. Підводячи підсумок, слід ще раз зазначити, що консалтинг є революційним проявом сучасної реальності, необхідність освоєння якого прямо залежить від бажання підприємств бути лідерами у стратегічному просторі. Головним елементом консалтингової діяльності є консультант або людський капітал, від роботи якого залежить результативність.

Виникнення конфліктів консалтингової взаємодії є об’єктивним явищем, що постійно відбувається у процесі вирішення проблемних питань підприємств-замовників. Проте в сучасних умовах браку матеріального фінансування, застарілої системи делегування повноважень, неузгодженості потреб, мотивів і очікувань працівників та компаній необхідна грамотна психологічна та економічна підтримка людського капіталу у процесі консалтингової взаємодії, яку доцільно реалізовувати через лояльність людського капіталу, а також яку пропонуємо розглядати як складову корпоративної культури компанії.

Список використаних джерел:

1. Євтушенко Н. Компаративний аналіз поняття «консалтингова взаємодія» / Н. Євтушенко // Економіка. Менеджмент. Бізнес. – 2017. – № 1 (19). – С. 42–50.
2. Євтушенко Н. Людський капітал як джерело економічного зростання / Н. Євтушенко // Економіка: проблеми теорії та практики: збірник наукових праць. – № 255. – Т. 1. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2009. – С. 126–130.
3. Емельянов С. Практикум по конфликтологии / С. Емельянов. – СПб.: Питер, 2003. – 400 с.
4. Grolier Multimedia Encyclopedia [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.grolier.com.
5. Третьякова В. Конфликт как феномен языка и речи / В. Третьякова // Проблемы образования, науки и культуры. – 2003. – № 27. – С. 143–152.
6. Левин К. Типы конфликтов / Е. Левин // Психология личности. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. – С. 93–96.
7. Запрудский Ю. Внутри конфликта / Ю. Запрудский // Социс. – 1993. – № 7. – С. 51–58.
8. Чайка Г. Организация праці менеджера: [навч. посіб.] / Г. Чайка. – К.: Знання, 2007. – 420 с.
9. Виноградова О. Корпоративна культура як стратегічний інструмент в системі управління телекомунікаційними підприємствами / О. Виноградова, Н. Євтушенко // Економіка. Менеджмент. Бізнес. – 2016. – № 4. – С. 23–30.
10. Энциклопедия психологических тестов: Личность. Мотивация. Потребность / [ред. А. Карелин]. – М.; Назрань: АСТ, 1997. – 299 с.
11. Мучински П. Психология, профессия, карьера / П. Мучински; перев. с англ. В. Белоусов. – 7-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 538 с.
12. Сальникова Н. Конкурентоспособность компании – результат эффективной кадровой политики / Н. Сальникова // Корпоративная культура и мотивация. – 2008. – № 2 (14). – С. 86–99.
13. Шульц Д. Психология и работа / Д. Шульц, С. Шульц. – 8-е изд. – СПб.: Питер, 2003. – 557 с.
14. Кейнингем Т. Why Managers Should Care About Employee Loyalty (Чому менеджери повинні дбати про лояльність співробітників) / Т. Кейнингем, Л. Аксой [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hiring.monster.com/hr/hr-best-practices/workforce-management/employee-performance-management/why-loyalty-matters.aspx>.

Євтушенко Н. О.

Государственный университет телекоммуникаций

ВЛИЯНИЕ КОНФЛИКТОВ НА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ КОНСАЛТИНГОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Резюме

В статье исследованы теоретические вопросы формирования понятия «конфликт», проанализирована его содержательная составляющая, а также выяснена природа происхождения. Установлены основные причины выявления конфликтов в деятельности консалтинговой компании в процессе решения проблемных ситуаций. Определены особенности конфликтов, когда они или способствуют повышению результативности деятельности консалтинговой компании, или снижают личную удовлетворенность ее человеческого капитала, а также вызывают процессы разбалансированности. Предложены различные варианты уменьшения влияния конфликтов на результативность консалтингового взаимодействия.

Ключевые слова: консалтинг, взаимодействие, конфликт, управление, лояльность человеческого капитала, консалтинговая компания, консалтинговое взаимодействие, предприятие, результативность.

Yevtushenko N. O.

State University of Telecommunications

THE INFLUENCE OF CONFLICTS ON THE PERFORMANCE OF CONSULTING INTERACTION

Summary

In the article, there are researched theoretical questions of formation of a concept "conflict", its content component is analysed and the nature of origin is clarified. The main reasons for the identification of conflicts in the activity of a consulting company in the process of solving problem situations are determined. We developed the specifics of conflicts when they improve results of a consulting company or reduce the personal satisfaction of its human capital. We proposed various options to reduce the impact of conflict on the result of consulting interaction.

Key words: consulting, interaction, conflict, risk, risk of interaction, principles, management, consulting company, consulting interaction, enterprise, results.

УДК 005.32:316.77

Зима О. Г.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

ВПЛИВ МОТИВАЦІЇ НА ПРОЦЕС КОМУНІКАЦІЇ УЧАСНИКІВ РИНКОВИХ ВІДНОСИН

У статті досліджено мотиваційний вплив на процес комунікації учасників ринкових відносин. Виділено мотиватори прямого і непрямого впливу. Запропоновано алгоритм дослідження процесу мотивації, що сприятиме спрощенню комунікаційного процесу та прийняттю управлінських рішень.

Ключові слова: мотивація, комунікаційний процес, мотивуючі фактори, суб'єкти комунікації, товар.

Постановка проблеми. Сучасні ринкові відносини вимагають від їх учасників знань і умінь здійснювати комунікацію, яка задовольняє власні інформаційні потреби, а також забезпечує зв'язки з клієнтами, постачальниками, громадськістю, державними органами, формує та підтримує імідж організації, вирішує конкретні маркетингові завдання.

На формування і розвиток бізнес-комунікацій як всередині фірми, так і за її межами з метою якнайшвидшого задоволення потреби і досягнення поставлених підприємством (фірмою) цілей спрямована мотивація. Причому ефективно управління комунікаціями неможливе без певної системи мотивації всіх суб'єктів, що беруть участь в процесах бізнес-середовища. Така система мотивації включає сукупність засобів і методів окремої людини (колективу), підприємства (організації) до дій та вчинків, скоєння яких приведе до досягнення або прискорення досягнення запланованих цілей.

Аналіз мотиваційних теорій та їх зв'язків з економікою дає змогу відзначити, що безпосереднє перенесення соціально-психологічного вчення про мотивацію у сферу економічної поведінки вперше було здійснено М. Вебером [1, с. 64–65]. Пізніше його ідеї були підтримані та розвинені В. Зомбартом. Основна ідея М. Вебера полягає у визнанні раціональних з точки зору економічних цілей і цінностей традиційних і емоційних спонукальних мотивів як типових форм економічної поведінки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми і особливості здійснення комунікації досліджували такі вчені, як, зокрема, В. Басенко, К. Беррі, В. Жуков, О. Кашаєва, Н. Мелентьєва, Л. Павлова, А. Пулфорд О. Романов, Ф. Шарков.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Втім, ураховуючи сучасні умови розвитку ринкових відносин і сучасні про-

цеси комунікації, можемо сказати, що потребує подальшого дослідження питання впливу мотивації на взаємодію учасників сучасного бізнес-середовища.

Мета статті полягає у дослідженні мотиваційного впливу на процес комунікації учасників сучасних ринкових відносин для спрощення прийняття управлінських рішень.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як доводять вітчизняні та зарубіжні вчені [2, с. 473], в системі маркетингових комунікацій для успішного функціонування процесу мотивації необхідно врахувати вплив на цей процес як зовнішнього, так і внутрішнього середовища. Зовнішнє середовище розглядається як постійний вплив факторів, пов'язаних з політичними, юридичними, економічними, демографічними культурно-історичними аспектами, конкретною територією, урядовою політикою в галузі, рівнем розвитку технології, наявністю сировинних ресурсів підприємства, поведінкою постачальників, споживачів і конкурентів тощо.

Отже, на ефективність діяльності організації значний вплив здійснюють зовнішні комунікації, тобто обмін інформацією між організацією та її зовнішнім оточенням. Серед зовнішніх факторів, що впливають на організацію, розрізняють мотиватори прямого і непрямого впливу (див. табл. 1).

Таблиця 1
Мотиватори прямого і непрямого впливу

Мотиватори прямого впливу	Мотиватори непрямого впливу
постачальники трудових ресурсів, матеріалів, капіталу – споживачі – конкуренти – профспілки – закони й державні органи.	науково-технічний прогрес – стан економіки – соціокультурні й політичні фактори – міжнародні події.

Джерело: складено на основі [3, с. 11]