

УДК 330.65

DOI: 10.26140/anie-2020-0901-0097

ПРОЦЕСС И СТРУКТУРА МЕНЕДЖМЕНТА ДОВЕРИЯ В ВИРТУАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

© 2020

ORCID: 0000-0002-3199-2837

Шеве Герхард, доктор, профессор, директора Центра Менеджмента, заведующий кафедрой
экономики предприятий: организация, персонал и инновации
Вестфальский Университет им. Вильгельма

(48143, Германия, Мюнстер, Университетская ул. 14-16, e-mail: Gerhard.Schewe@wiwi.uni-muenster.de)

ORCID: 0000-0002-9074-2360

ScopusID: 6508106054

Хюзиг Стефан, доктор, профессор, заведующий кафедрой инновационных исследований
и технологического менеджмента, декан учебной программы
магистратуры по менеджменту
Технический Университет

(09126, Германия, Хемнитц, Тюрингер Вег, 7, e-mail: stefan.huesig@wirtschaft.tu-chemnitz.de)

SPIN: 4426-5494

AuthorID: 854110

ResearcherID: H-6985-2017

ORCID: 0000-0002-5198-7576

ScopusID: 6506026980

Гумерова Гюзель Исаевна, доктор экономических наук, профессор,
профессор Департамента менеджмента

Финансовый университета при Правительстве РФ

(125993, Россия, Москва, Ленинградский проспект, 49, e-mail: GIGumerova@fa.ru)

SPIN: 5592-5270

AuthorID: 476619

ResearcherID: P-7565-2015

ORCID: 0000-0002-9588-0199

ScopusID: 56644835900

Шаймиева Эльмира Шамилевна, доктор экономических наук, профессор кафедры менеджмента,
заведующий научно-исследовательской лабораторией менеджмента знаний
факультета менеджмента и инженерного бизнеса

Казанский инновационный университет им. В.Г.Тимирязева

(420111 Россия, Казань, ул. Московская, 42, e-mail: shaimieva@ieml.ru)

Аннотация. Развитие менеджмента цифровой экономики, объектом исследования которого являются организации с различным уровнем виртуализации, виртуальные организации, виртуальное пространство обуславливает актуальность вопроса эффективности управления в виртуальной организации. Особенности управления данным видом организации возникает на основе изучения теоретического и практического опыта виртуальных организаций. Цель: 1) идентификация темы в менеджменте организации цифровой экономике; 2) изучение работ представителей немецкой экономической школы; 3) формирование целостного понимания недостающих в российской экономической литературе составляющих темы «доверия виртуальной организации». Методы: систематизация, классификация, группировка, сравнение, логический, источниковедческий. Результаты работы: проанализированы труды российских, зарубежных исследователей за период 2006-2019 гг., в работе идентифицирована проблема исследования понятия «доверия» в российской экономической литературе. В работе изучен подход согласно Fladnitzer M. в частях: процесса, структуры управления «доверием виртуальной организации», обзора мероприятий по укреплению доверия в виртуальной организации. Сделан вывод о необходимости: 1) формирования целостного понимания темы «доверия виртуальной организации» с разграничением понятия «доверие виртуальной организации» от ее «репутации, имиджа» организации; 2) развития темы «доверия» в организациях с различным уровнем виртуализации, высших учебных заведений, развивающих свое присутствие в виртуальном пространстве для установления сотрудничества в зарубежными ВУЗами, в том числе, в рамках программ международного сотрудничества (ERASMUS) на основе общепринятого в цифровой экономике понятия «доверия»; 3) сформированы основы необходимости создания дисциплины «Менеджмент на основе доверия».

Ключевые слова: виртуальная организация, цифровая экономика, доверие виртуальной организации, процесс и структура управления доверием, субъект и объект доверия, менеджмент доверия виртуальной организации, основы доверия виртуальной организации

PROCESS AND STRUCTURE OF TRUST MANAGEMENT IN VIRTUAL ORGANIZATIONS

© 2020

Schewe Gerhard, Doctor, Professor, Director of the Management Center, Chair
of Business Administration - Organization, Personnel and Innovation
University of Muenster

(48143, Germany, Münster, Universitätskaya, 14-16, e-mail: Gerhard.Schewe@wiwi.uni-muenster.de)

Huesig Stefan, Doctor, Professor, holder of the Chair for Innovation Research and Technology
Management, Dean of the master's program "Management
and organizational research"

Technische University

(09126, Germany, Hemnits, Thüringer Weg, 7, e-mail: stefan.huesig@wirtschaft.tu-chemnitz.de)

Gumerova Guzel Isaevna, Doctor of Economics, Professor,
Professor of the Department of Management

Financial University under the Government of the Russian Federation

(125993, Russia, Moscow, Leningradsky prospect, 49, e-mail: GIGumerova@fa.ru)

Shaimieva Elmira Shamilevna, Doctor of Economics, Professor of Management Chair,
head of the research laboratory of knowledge management by faculty
of management and engineering business
Kazan Innovative University named after V.G.Timiryasov
(420111, Russia, Kazan, Moskovskaya Str., 4, e-mail: shaimieva@ieml.ru)

Abstract. The development of management of the digital economy, the object of research of which are organizations with different levels of virtualization, virtual organizations, virtual space determines the relevance of the issue of management efficiency in a virtual organization. Features of management of this type of organization arises from the study of theoretical and practical experience of virtual organizations. Purpose: 1) identification of the topic in the management of the organization of digital economy; 2) study of the works of representatives of the German school of Economics; 3) formation of a holistic understanding of the missing components of the topic "trust in a virtual organization" in the Russian economic literature. Methods: systematization, classification, grouping, comparison, logical, source studies. Results: the paper analyzes the works of Russian and foreign researchers for the period 2006-2019, the paper identifies the problem of studying the concept of "trust" in the Russian economic literature. The paper examines the approach according to Fladtnitzer M. in parts: the process, the management structure of "trust in a virtual organization", a review of confidence-building activities in a virtual organization. The conclusion is made about the necessary of following steps: 1) to form a holistic understanding of the topic of "trust in a virtual organization" with the distinction of the concept of "trust in a virtual organization" from its "reputation, image"; 2) the development of the topic of "trust" in organizations with different levels of virtualization, higher education institutions that develop their presence in the virtual space to establish cooperation with foreign Universities, including within the framework of international cooperation programs (ERASMUS) on the basis of the generally accepted concept of "trust" in the digital economy; 3) formed the basis of the need to create the discipline "trust-based Management".

Keywords: virtual organization, digital economy, trust of virtual organization, process and management structure of the trust, the subject and object of trust management, trust management of virtual organization, basics of trust of virtual organization

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблема в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. Развитие цифровой экономики в глобальном масштабе, начиная с принятия соответствующих первых программ в США (2010 г., развитие цифровой экономики, в основе которой – развитие промышленного интернета вещей), Германии (2011 г., программа «Индустрия 4.0»), обусловило взаимодействие инженерно-технической и гуманитарно-экономической мысли [1, 2]. Достижения программ развития цифрового пространства США, Германии обусловлено развитием менеджмента цифровой экономики, объектом исследования которой являются организации с различным уровнем виртуализации, виртуальные организации, виртуальное пространство [3]. Вопрос эффективности управления в виртуальной организации приобретает актуальность ввиду возникающих особенностей управления данным видом организации, независимо от области деятельности данной организации [4, 5].

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновываются авторы; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы. Вопросы менеджмента виртуальной организации относятся к числу новейших в российском экономическом пространстве [6, 7, 8]. В двадцати четырех работах российских исследователей, исследователей дальнего зарубежья, опубликованных и размещенных в научной электронной библиотеке (НЭБ) за период 2006-2019 гг. и проанализированных авторами благодаря НЭБ выявилось следующее: в 12 из 24 работах исследуются вопросы репутации организации, имеющей активы в виртуальном пространстве. В частности, в работе Шала Е.А. изучаются различные аспекты репутации виртуальной организации через призму различных форм виртуальной организации, через создание основных этапов формирования репутации [9]. Отмечается необходимость наличия доверия к коммуникационным технологиям при создании виртуальной организации. В работе Громовой О., Шала Е. изучаются технологии управления репутацией виртуальной организации, при этом дифференцируются понятия «имидж» и «репутация» [10]. Следующая группа из 12 работ, имеющих отношение к исследуемой теме, изучают вопрос социального капитала сетевых организаций. В работе Мирошкина М. представлены уровни социального капитала, их характеристики [11]. Исследование Шагдарова Б. посвящено репутации университета в виртуальном пространстве [12]. Можно сделать вывод о том, что в российской экономической литературе на

момент исследования вопрос «доверия» в менеджменте виртуальной организации является малоизученным. В зарубежной экономической литературе, в первую очередь, немецкой, феномен доверия изучается в рамках концепции «менеджмента на основе доверия». Это объясняется необходимостью усиления способности организационной адаптации, сокращения транзакционных затрат, причем в основе решения этих проблем исследователи видят в области формирования и развития менеджмента «доверия организации». В работе Fladtnitzer M. изучены рамочные условия доверия как фактора успеха виртуальной организации, которые включают: технологические изменения, тенденции интернационализации, изменения в структуре затрат, важности фактора «время»; изучены теоретические и практические требования (вызовы) современной внешней среды на основе ИКТ [13, с. 14-15]. В работе Malte L. изучены терминологические и концептуальные основы знания, его разграничение от «информации», представлены виды знания [14]. В главе «Доверие» изучаются различные аспекты доверия в процессе трансфера знаний. В книге Frey U. руководителям, сотрудникам малых и средних предприятий поясняется необходимость формирования доверия в организации, представлены семь шагов для разработки стратегии предприятия на основе его сильных и слабых сторон. [15].

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи (постановка задания). Исследовательскими задачами настоящего исследования являются: 1) идентификация темы в менеджменте организации цифровой экономики; 2) изучение работ представителей немецкой экономической школы; 3) формирование целостного понимания недостающих в российской экономической литературе составляющих темы «доверия виртуальной организации».

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов. Согласно Fladtnitzer M. «...доверие - это намерение действовать так, как если бы люди или безличные системы вели себя оцениваемым, приемлемым образом [13, с. 14-15]. Эти оценки базируются на опыте, и субъект осознает последующий риск». На виртуальном предприятии присутствуют личные (персональные) и безличные объекты доверия. Личность является отдельным членом команды. Техническая система представляет собой сеть из информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и прочие материальные инструменты для реализации межличностной совместной работы. «Институтом» яв-

ляется виртуальное предприятие с его функциями и организацией, правилами и прочими существующими институциональными формированиями, процессами (системой образования, социальным направлением, рыночными механизмами и т.д.). Данные институты встроены в сеть виртуального предприятия. Согласно Fladtnitzer M. выделяют следующие семь возможных основ доверия (или принятия решения на основе доверия): 1) менеджмент доверия (структура, процесс); 2) рациональный расчет; 3) доверие путем идентификации; 4) позитивная оценка способностей; 5) позитивный опыт; 6) трансфер институционального доверия; 7) трансфер доверия посредством третьих лиц (таб. 1) [13, с. 182-183]. Раскрытие содержания семи принципов доверия невозможно без уточнения понятий «объектов и субъектов доверия» в виртуальной организации.

Таблица 1 - Семь основ доверия в виртуальной организации: сущность положений

Основы доверия	Сущность
1. Менеджмент доверия: структура процесса	Виртуальная команда представляет собой новое окружение и новую ситуацию, когда члены команды не представлены (и не доверяют друг другу). Посредством виртуальности не возникает возможностей для оценки надежности объектов в достаточном объеме. Отсюда доверие основывается чаще, чем в других окружениях, на менеджменте доверия. Действия сотрудников, основанные на доверии, важны в виртуальных предприятиях, для того, что ввести в действие спираль доверия.
2. Рациональный расчет	Является причиной доверия конкретному лицу: это рациональный расчет, основанный на предсказуемости данного лица. Предсказуемость относится – наряду с компетентностью, целостностью и доброжелательностью – к четырем качествам для оценки надежности конкретного лица. В ВО не существует ни длительных отношений, ни строгих (четких) рыночных структур, структур контроля. Ущерб из-за утраты доверия оценить в данных ситуациях достаточно сложно, отсюда доверие в данных организационных формах редко опирается на рациональный расчет.
3. Доверие путем идентификации	Идентифицируя объект доверия с субъектом доверия, или его целями и мотивами, последний оценивается как заслуживающий доверия. Идентификация может произойти по различным причинам. В частности, стереотипизация может приводить к идентификации. Прямой контроль качеств для оценки надежности конкретных сотрудников в ВО сложен, поэтому реализуется познавательный процесс абстракции. В случае, если решающим фактором для идентификации и – отсюда – позитивным восприятием надежности – является принадлежность к конкретной группе, то этот факт может служить институциональным доверием.
4. Позитивная оценка способностей	Данное качество оценки надежности может быть выявлено на ранней стадии отношений, осуществляется на основе индикаторов. Это может быть, напр., позитивное решение сложного задания или ролью, которую выполняет сотрудник на предприятии в условиях, когда субъект доверия связывает с данной ролью конкретные качества. Одним из качеств для оценки надежности личности является (профессиональная) компетентность (способность).
5. Позитивный опыт	На основе произошедших взаимодействий между субъектом и объектом доверия возможно оценить надежность субъекта доверия. Путем частого взаимодействия между сторонами могут быть оценены, проверены качества, необходимые для принятия решения на основе доверия. В частности, к таковым относятся доброжелательность и целостность наряду с предсказуемостью и компетентностью. Доброжелательность возникает из-за (внешне) бескорыстного мотива и является выгодным поведением для субъекта и объекта доверия.

6. Трансфер институционального доверия	При встраивании сотрудника в иерархию организации, предоставлении ему доверия, осуществляется трансфер институционального доверия в межличностное доверие. Сотрудники полагаются на свод правил и контрольные механизмы предприятия, а также на санкции в случае нарушения (злоупотребления) доверием. Институциональное доверие представляет собой социологический параметр доверия, так как оно опирается на восприятие институционального окружения. Если сотрудник обладает доверием в институт виртуального предприятия, то речь идет о безличных отношениях доверия.
7. Трансфер доверия через третьих лиц	Оценка или подтверждение надежности стороны – потенциального субъекта доверия, которая выражается путем третьих лиц, является дальнейшей основой решения на основе доверия. Основой, почему третья сторона позитивно отзывалась о надежности субъекта, объекта доверия, является прямой позитивной оценкой качеств надежности субъекта, объекта доверия.

Источник: на основе: [13, с. 175-185]

Согласно Fladtnitzer M. выделяют следующий перечень доверителей (субъектов доверия) и доверенных лиц (объектов доверия). Доверитель (субъект доверия) – это сотрудники в виртуальной организации; менеджмент сети; менеджмент отдельного сетевого предприятия. Доверенными лицами (объектом доверия) являются сотрудники в виртуальной организации; менеджмент сети; менеджер заказов (который формально является встроенным в иерархию сотрудником команды, неформально однако занимающим иное место); менеджмент сетью; техническая система; институциональная сторона (организация и функционирование виртуального предприятия) (рис. 1) [13, с. 167-170].

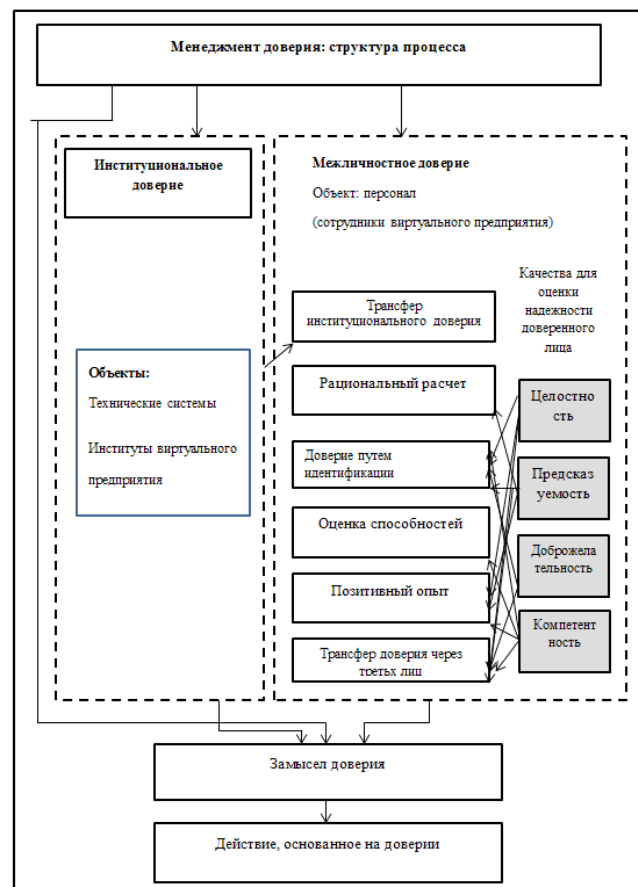


Рисунок 1 - Процесс доверия в виртуальном предприятии: менеджмент, структура процесса

Источник: на основе [13, с. 167-170]

Практическим применением исследованных на основе Fladtnitzer M. процесса менеджмента доверия в виртуальной организации, включающего структуру управ-

ления, основы доверия для принятия решения является формирование мероприятий, содействующих влиянию созданию доверия в виртуальной организации [13, с. 182-183].

ВЫВОДЫ

Выводы исследования и перспективы дальнейших изысканий данного направления. В работе идентифицирована проблема исследования понятия «доверия» в российской экономической литературе на основе обзора трудов российских исследователей [14, 15, 16].

В работе изучен подход согласно Fladtntizer M. в частях: процесса, структуры управления «доверием виртуальной организации», обзора мероприятий по укреплению доверия в виртуальной организации [13, 17]. Сделан вывод о необходимости: 1) формирования целостного понимания темы «доверия виртуальной организации» с разграничением понятия «доверие виртуальной организации» от ее «репутации, имиджа» организации; 2) развития темы «доверия» в организациях с различным уровнем виртуализации, высших учебных заведений, развивающих свое присутствие в виртуальном пространстве для установления сотрудничества в зарубежными ВУЗами, в том числе, в рамках программ международного сотрудничества (ERASMUS) на основе общепринятого в цифровой экономики понятия «доверия»; 3) сформированы основы необходимости создания дисциплины «Менеджмент на основе доверия» [17, 18, 19, 20].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Лецев С.В. Интерфейсы социальной экологии: от технологической конвергенции к интернету вещей // Философские науки. 2014. № 11. С. 103-111
2. Лецев С.В. Дивергенция сложностной рациональности социотехнических систем Industry 4.0: В сборнике: Искусственный интеллект в решении актуальных социальных и экономических проблем XXI века Сборник статей по материалам Четвертой всероссийской научно-практической конференции, проводимой в рамках Пермского естественнонаучного форума «Математика и глобальные вызовы XXI века». 2019. С. 117-120.
3. Миронова Н.Б. НБИКС-кредо техноэволюции: социогуманитарные интерфейсы антропосферы // Биомедицинская радиоэлектроника. 2017. № 10. С. 77-79.
4. Терлыга А.Ф., Терлыга Н.Г., Кортков С.В. Подходы к развитию университета как центра технологического лидерства // Качество. Инновации. Образование. 2016. № 8-10 (135-137). С. 18-24.
5. Кокишаров В.А., Кортков С.В., Шульгин Д.Б. Федеральный университет: стратегии и механизмы развития инновационной деятельности // Инновации. 2012. № 11 (169). С. 12-19.
6. Дюндина М.А. Доверие в региональной предпринимательской среде: теоретические концепции и социальная реальность // Инновационная деятельность. 2013. № 3 (26). С. 48-57.
7. Калужнова Н.Я. Экономика недоверия (институт доверия и его роль в конкурентоспособности региона) // Экономика региона. 2014. № 1 (37). С. 56-65.
8. Воронцов В.В., Котенко И.В. Модели обнаружения и сдерживания сетевых червей на основе проактивного подхода // В сборнике: Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2007) Материалы конференции. 2007. С. 47-48.
9. Шала Е.А. Репутация виртуальной организации // Вестник университета. 2012. № 4. С. 178-184.
10. Громова О.Н., Шала Е. А. Технология управления репутацией виртуальной организации // Вестник университета. 2014. № 14. С. 127-134.
11. Мирошкин М.О. Социальный капитал как основа сетевой экономики и современных коммуникационных технологий // Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. 2016. Т. 26. № 6. С. 41-46.
12. Шагдарова Б.Б. Репутация университета в коммуникативном пространстве новых медиа // В сборнике: Россия и монгольский мир: вектор на сближение (Егуновские чтения - VII) Сборник статей международной научно-практической конференции в рамках XII Международного всебурятского фестиваля "Алтаргана". Ответственный редактор Н.С. Байкалов. 2017. С. 127-132.
13. Fladtntizer M. Vertrauen als Erfolgsfaktor virtueller Unternehmen. Grundlagen, Rahmenbedingungen und Maßnahmen zur Vertrauensbildung // Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden, 2006. С.14-15
14. Malte L. Vertrauen in Wertschöpfungspartnerschaften zum Transfer von retentivem Wissen. Gabler Verlag, 2008. 1060 S.
15. Frey U. Vertrauen durch Strategie. Strategien in KMU einfach entwickeln und damit Vertrauen schaffen // Gabler, 2016. 203 S. DOI 10.007/978-3-658-12940-8
16. Becker W., Ulrich P., Botzowski T. (2017). Industrie 4.0 im Mittelstand. Best Practices und Implikationen für KMU. Springer Gabler. 152 S.
17. Kett I., Schewe G. Management Skills. Beziehungen nutzen,

Probleme lösen, effektiv kommunizieren. Gabler Verlag, 2010. С. V-VI.

18. Kinkel S., Schemmann B., Lichtner R., Migas S. Engpasskompetenzen für die Innovationsfähigkeit von Wertschöpfungschampions – Herausforderungen und Lösungsszenarien в: Ahrens D., Molzberger G. Kompetenzentwicklung in analogen und digitalisierten Arbeitswelten. Springer-Verlag: Berlin, 2018. С. 17-28.

19. Kleiner T.-M. (2014). Vertrauen in Nationen durch kulturelle Nähe. Analyse eines sozialen Mechanismus Springer: Wiesbaden. 278 S.

20. Цифровая трансформация экономики и промышленности: проблемы и перспективы / под ред. д-ра экон. наук, проф. А. В. Бабкина. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2017. 807 с.

Статья подготовлена в рамках научных исследований, выполненных при финансовой поддержке гранта ДААД (Германской службы Академических обменов [German Academic exchange service]) (грант ДААД 2018 г. «Научные стажировки для ученых и преподавателей ВУЗов, Бонн, 24.10.2017 г.).

Статья поступила в редакцию 08.01.2020

Статья принята к публикации 27.02.2020