

Доверие как фактор эффективности делового партнерства

Дмитрий Владимирович КУХАРЧУК,
кандидат исторических наук, Всероссийская академия внешней торговли (119285, Москва, Воробьевское шоссе, 6А), кафедра гуманитарных и социальных наук – профессор, тел.: 8499-143-12-45,
E-mail: dmikukharchuk@yandex.ru

УДК 339.9
ББК 65.5
К-957

Аннотация

В статье раскрывается роль доверия в развитии и повышении эффективности партнерских деловых отношений. В условиях глобализации рынков доверие становится заметным фактором формирования долгосрочных взаимовыгодных отношений, позволяющих каждому из партнеров более эффективно достигать стратегических целей. Способствуя значительному снижению транзакционных издержек, доверие представляет собой дополнительный источник устойчивого конкурентного преимущества бизнеса, повышения его эффективности.

Ключевые слова: доверие, деловое партнерство, эффективность, конкурентоспособность, транзакционные издержки.

Trust as a factor in the effectiveness of business partnership

Dmitrij Vladimirovich KUKHARCHUK,
Candidate of Historical Science, Russian Foreign Trade Academy Professor (6A Vorobëvskoe shosse, 119285, Moscow), Department of Humanities and Social Sciences - Professor,
phone: 8499-143-12-45, E-mail: dmikukharchuk@yandex.ru

Abstract

The article reveals the role of trust in the development and improvement of the effectiveness of partner business relations. In the context of globalization of markets, trust becomes a noticeable factor in the formation of long-term mutually beneficial relations, allowing each of the partners to achieve the strategic goals more effectively. Contributing to a significant reduction in transaction costs, trust is an additional source of sustainable competitive advantage of the business, increasing its efficiency.

Keywords: trust, business partnership, efficiency, competitiveness, transaction costs.



Тема доверия в последние годы постоянно находится в фокусе внимания ученых, политиков, представителей деловых кругов и широкой общественности. Устойчивый интерес к данному феномену вызван его возрастающим влиянием на все стороны жизнедеятельности современного социума, в том числе и на сферу экономических отношений. Примечательно, что экономика доверия стала главной темой состоявшегося в мае 2018 г. XXII Петербургского международного экономического форума, в работе которого приняли участие главы государств и правительств зарубежных стран, руководители крупнейших российских и международных компаний, ведущие эксперты и политики со всего мира. Как констатировали участники Форума, доверие между странами, между бизнес-партнерами, доверие людей к государству, к новым технологиям и друг к другу – это то, что позволит преодолеть искусственно выстраиваемые ограничения в мировой экономике и стать мощным стимулом глобального экономического роста.

Роль доверия в экономике и общественной жизни нашла отражение в ряде фундаментальных работ представителей самых различных отраслей научного знания. Некоторые исследователи придают этой роли универсальное значение. Так, известный американский философ, социолог и политолог Ф. Фукуяма в своей работе «Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию» отмечает, что благополучие общества, как и его способность к конкуренции и развитию, обусловлены одной универсальной культурной характеристикой – уровнем доверия, присущим данному обществу. В трактовке этого исследователя доверие выступает как необходимый элемент жизнеспособности и стабильности общественных систем, значительный фактор экономического роста и способности общества к институциональным инновациям.

Среди разнообразных вопросов, связанных с изучением доверия, особую актуальность представляет выявление роли этого фактора в развитии деловых партнерских отношений, поскольку в условиях глобализации рынков построение эффективной системы долгосрочных взаимовыгодных отношений становится одним из существенных конкурентных преимуществ компании. Доверие сегодня рассматривается не только как социально-психологическое явление, но и как экономическая категория, определяющая динамику деловой активности. Неслучайно, например, во многих европейских странах в качестве экономических показателей определяются индекс делового доверия (*EMU Industry Confidence*) и индекс доверия потребителей (*EMU Consumer Confidence*). Будучи базовой ценностью всех видов социальной коммуникации, доверие является важным компонентом деловых отношений, влияющим на результативность и устойчивость бизнес-процессов, повышение их эффективности.

Доверие может способствовать расширению сети деловых партнеров, выходу компаний на международные рынки. Оно становится заметным фактором фор-



мирования долгосрочных взаимовыгодных межфирменных соглашений, позволяющих каждому из партнеров оптимизировать транзакционные издержки, более эффективно использовать совместные ресурсы и координировать деятельность по достижению стратегических целей. В рамках таких соглашений доверие повышает скорость и эффективность обмена информацией, ускоряет процесс принятия и реализации решений, позволяет проводить более открытую политику в области инновационных разработок, что в целом создает условия для повышения конкурентоспособности компании.

В научной литературе существует множество определений понятия «доверие», каждое из которых фокусируется на определенных аспектах отношений. Большинство исследователей определяют доверие как умеренно позитивные или оптимистические ожидания относительно предсказуемого и доброжелательного поведения других людей. Например, Ф. Фукуяма характеризует доверие как возникающее в рамках определенного сообщества ожидание того, что его члены будут вести себя предсказуемо, честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепринятыми нормами. В контексте современного менеджмента доверие чаще всего понимается как совокупность неких ожиданий субъекта по отношению к взаимодействующей стороне, что она поступит в соответствии с установленными договорными соглашениями, соблюдая принципы честности и порядочности. Доверие выступает в качестве критерия успешности деловых отношений, представляет собой часть репутационного капитала и относится к числу нематериальных ресурсов компании.

Специалисты в области деловых отношениях выделяют три стадии формирования и развития доверия в процессе взаимодействия бизнес-партнеров. Это – фаза расчета, информационно-опытная фаза и фаза тождества. На первой фазе, когда доверие, собственно, еще не сформировано, отношения строятся на основе учета всех «за» и «против» в случае нарушения партнером взятых обязательств. В таких отношениях предполагается, что другому партнеру невыгодно нарушить свои обязательства. Если партнеры имели возможность убедиться в компетентности, надежности, предсказуемости друг друга, то процесс формирования доверия перейдет на вторую стадию – информационно-опытную фазу. Для ее протекания значимыми являются опыт общения, частота и глубина контактов и межличностных взаимодействий. Если доверие соответствует ожиданиям сторон, то в развитии отношений наступает высшая фаза – фаза тождества, которая характеризуется признанием общности ценностей, целей и интересов взаимодействующих сторон. Отношения доверяющих друг другу людей характеризуются психологической близостью и стабильностью. Темп перехода отношений с одной стадии на другую может быть различным, иногда взаимодействия прерываются на той или иной фазе, что зависит от множества объективных и субъективных факторов.

Для определения уровня доверия к потенциальному партнеру используется двухмерный показатель: профессионализм и нравственная ответственность делового партнера. *Доверие к профессионализму* партнера – это уверенность в том, что он обладает необходимыми компетенциями, знаниями и навыками ведения бизнеса и сможет обеспечить надлежащее качество исполнения своих профессиональных функций. Определение уровня профессионализма предполагает оценку технических и управленческих компетенций, навыков и возможностей партнера. *Доверие к нравственной ответственности* партнера – это уверенность в том, что он не обманет, если у него появится такая возможность (риск оппортунистического поведения, т.е. стремление получить одностороннюю выгоду за счет партнера, оценивается как низкий). Нравственное, или моральное, доверие основано на ожидании добросовестного и корректного поведения со стороны партнера.

Вопрос выбора потенциального партнера имеет особенно большое значение для компаний, выходящих на международные рынки и заключающих внешнеэкономические сделки. Очень важным аспектом действий, связанных с выбором зарубежного партнера, является определение его юридического статуса и финансового состояния. Наиболее надежными в этом плане представляются государственные структуры, платежеспособность которых гарантируется законодательством соответствующих стран. Меньше доверия вызывают частные фирмы, с бухгалтерскими отчетами и другими документами которых желательно ознакомиться при выборе потенциального партнера. Подобная информация вполне доступна, т.к. крупные и средние фирмы обязательно публикуют свои финансовые отчеты в открытой печати, а малые могут их предоставить по сделанному запросу. При оценке партнера необходимо также выяснить ряд вопросов, имеющих отношение к законному использованию патентов, торговых марок, фирменных знаков и т.п.

С установлением деловых отношений, основанных на доверии, сопряжены определенные риски, связанные с возможностью недобросовестного поведения одного из партнеров. Для нейтрализации подобных рисков еще до начала осуществления совместного проекта необходимо четко сформулировать миссию партнерства, идентифицировать целевых потребителей, договориться о финансовых обязательствах и сроках выполнения работы. Кроме того, в ряде случаев следует разработать законодательную структуру партнерских отношений, что позволит укрепить доверие и снизить уровень неопределенности в процессе делового сотрудничества.

Одним из факторов развития доверия является готовность партнеров обмениваться информацией и знаниями. В противном случае, становится невозможным реализовать стратегическое взаимодействие и рассчитывать на долгосрочное сотрудничество. Как показывает практика деловых отношений, система раскрытия информации необходима для того, чтобы участники рынка имели возможность получить представление о реальном положении дел и принимали решения, осно-



ываясь на анализе проверенных данных, отражающих различные аспекты финансово-хозяйственной деятельности партнеров по бизнесу. Особую значимость в установлении доверительных отношений в бизнесе имеет своевременное раскрытие адекватной информации по таким вопросам, как система управления, производство и реализация продукции, состояние финансовых, материальных, трудовых и других ресурсов фирмы.

Большое значение для развития партнерских отношений, особенно при выходе на мировые рынки, имеет информационная прозрачность фирмы, предполагающая достоверность и открытость данных о текущем состоянии дел в компании. Важность полноты, открытости и актуальности информации для обеспечения добросовестности ведения бизнеса в сфере внешнеэкономической деятельности подчеркивается в принятой в 2017 г. Хартии добросовестных участников внешнеэкономической деятельности. Повышению уровня прозрачности бизнеса и укреплению доверия может служить использование стандартов финансовой отчетности, получивших международное признание. Использование отчетности по международным стандартам, по мнению специалистов, представляется наиболее целесообразным для российского бизнеса в условиях выхода на мировые фондовые рынки. Опыт и практика внедрения международных стандартов финансовой отчетности в России показывают, что любые альтернативные варианты отчетности лишь затягивают процессы рационализации управления в российском бизнесе и его скорейшей интеграции в мировую экономику. Одновременно внедрение российскими компаниями отчетности в соответствии с международными стандартами существенно повысит их конкурентоспособность на мировых рынках.

Говоря о прозрачности бизнеса, не следует умалчивать о наличии в любой фирме конфиденциальной информации. Поэтому руководству компании следует определить пределы прозрачности организации. Сделать это можно, тщательно систематизировав бизнес-процессы, выделив используемую в них информацию и определив ее ценность. После этого следует установить уровни открытости информации, проведя разграничение между такими понятиями, как публичная информация, конфиденциальная информация и информация, доступная ограниченному кругу лиц. Две последние категории являются внутренними и не предназначены для всеобщего обнародования. Степень раскрытия информации должна определяться стратегией бизнеса и политикой по обеспечению экономической безопасности деятельности компании.

Доверие может быть источником устойчивого конкурентного преимущества и фактором повышения эффективности бизнеса за счет сокращения транзакционных издержек. В большинстве случаев подобные затраты связаны с дополнительными механизмами контроля, которые необходимо создавать для обеспечения стабильности хозяйственных отношений в условиях неопределенности. Сюда относятся затраты времени и финансовых средств на подготовку, оформление и за-

ключение контрактов, а также расходы, связанные с защитой прав собственности, наказанием нарушителей прописанных в договоре соглашений, восстановлением нарушенных прав, проведением судебных процедур и т.д. Способствуя значительному снижению транзакционных издержек, доверие представляет собой дополнительный фактор, позволяющий улучшить экономические показатели компании.

Однако некоторые исследователи считают, что снижение транзакционных издержек объясняется не столько воздействием отношений доверия, сколько позитивным влиянием сопутствующих институциональных механизмов, поддерживающих и гарантирующих взаимное доверие. К ним относят деловую репутацию, контрактные гарантии, неясные источники формальных и неформальных санкций, не позволяющих нарушать взаимные обязательства. Кроме того, доверие не способствует снижению транзакционных издержек, вызванных взаимным непониманием партнеров и различиями в уровне их профессиональной компетенции.

Следует отметить, что отсутствие доверия, также как и его избыточное количество, неблагоприятно сказывается на эффективности делового партнерства. В первом случае происходит снижение деловой активности и падение результативности предпринимательской деятельности. Во втором случае создаются условия для недобросовестных отношений в деловых операциях, в том числе и обмана партнера, что ведет к серьезным экономическим потерям. Эффективное функционирование институтов делового партнерства требует не чрезмерно высокого, а оптимального уровня доверия. В этом случае создаются условия для согласования интересов участников экономического взаимодействия, уменьшения инвестиционных рисков, сокращения многих видов транзакционных издержек, активизации информационных обменов и кооперации в инновационной сфере.

Выстраивание доверительных отношений в бизнесе – это сложный и трудоемкий процесс, требующий значительных финансовых и временных затрат. Для укрепления доверия следует контролировать, поддерживать и развивать отношения с деловыми партнерами. С этой целью необходимо разрабатывать новые совместные проекты, периодически пересматривать и совершенствовать структуру отношений между бизнес-партнерами. Самая существенная часть доверия – способность полагаться на порядочность, добросовестность, надежность партнера. Общность целей и интересов, хорошее знание партнера, уверенность в его высокой нравственности создают благоприятные условия для установления долгосрочных взаимовыгодных отношений в сфере делового сотрудничества.

ПРИМЕЧАНИЯ:

¹ Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. / Ф. Фукуяма. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА: ХРАНИТЕЛЬ, 2006. – с. 20-21.



² Там же, 2006, с. 52.

³ Текст Хартии и Реестр участников Хартии размещаются в электронном виде в сети Интернет на официальном Интернет-сайте ФТС России в разделе Общественного совета при ФТС России.

⁴ Ляско, А.К. Доверие и трансакционные издержки / А.К. Ляско // Вопросы экономики. – 2003. - №1. – С.42-47.

БИБЛИОГРАФИЯ:

Грановеттер, М. Сила слабых связей / М. Грановеттер // Экономическая социология. -2009. - № 4.- С.31-50.

Доверие и недоверие в условиях развития гражданского общества / отв. ред. А.Б. Курейченко, И.В. Мерсияновой.— М.: Издательский дом НИУ ВШЭ, 2013. —564 с.

Коньков, А. Т. Социальный капитал и экономическое взаимодействие : монография / А.Т. Коньков. - М.: Издательство Российского ун-та дружбы народов, 2006. – 222 с.

Коулман, Дж. Капитал социальный и человеческий / Дж. Коулман // Общественные науки и современность. - 2001. - №3. - С. 122-139.

Ляско, А. К. Доверие и трансакционные издержки / А. К. Ляско // Вопросы экономики.- 2003. - № 1. – С. 42-58.

Радаев, В. В. Рынок как переплетение социальных сетей / В. В. Радаев // Российский журнал менеджмента.- 2008. - № 2. - С. 47-54.

Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию: Пер. с англ. / Ф. Фукуяма. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА: ХРАНИТЕЛЬ, 2006. – 730 с.

Штомпка П. Доверие – основа общества. - М.: Логос. 2012. – 440 с.

BIBLIOGRAPHY:

Granovetter, M. Strength of weak ties / M. Granovetter // Economic sociology. -2009. - № 4.- P.31-50.

Trust and mistrust in the conditions of the development of public society / resp. ed. A.B. Kureychenko, I.V. Mersyanova. —M.: HSE Publishing House, 2013. —564 p.

Konkov, A. T. Social capital and economic interaction: monograph / A.T. Skates. - Moscow: Publishing House of the Russian University of Peoples' Friendship, 2006. - 222 p.

Coleman, J. Capital social and human Coleman // Social Sciences and modernity. - 2001. - №3. - p. 122-139.

Lyasko, A. K. Trust and Transaction Costs / A. K. Lyasko // Voprosy ekonomiki.- 2003. - № 1. - P. 42-58.

Radaev, V.V. Market as an intertwining of social networks / V.V. Radaev // Russian Management Journal. - 2008. - № 2. - P. 47-54.

Fukuyama F. Trust: social virtues and the path to prosperity: Trans. from English / F. Fukuyama. - M.: ACT: AST MOSCOW: STORAGEER, 2006. – 730 s.

Sztompka P. Trust - the basis of society. M.: Logos. 2012. - 440 s.

