

tential of the Country]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Seriya «Ekonomika»*, no. 1 (2013): 231-235.

Portna, O. V. et al. "Economic Business Partnerships Within Industry 4.0: New Technologies in Management". *Montenegrin Journal of Economics*, vol. 17, no. 1 (2021): 151-163. DOI: 10.14254/1800-5845/2021.17-1.11

Shevtsova, O. I. "Osnovy antykrizovoho finansovoho upravlinnia pidpriemstvom" [Fundamentals of Anti-crisis Financial Management of the Enterprise]. *Efektivna ekonomika*, no. 2 (2013). <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1773>

Sydora, T. Yu. "Kryterii otsiniuvannia efektyvnosti diialnosti pidpriemstva" [Criterion of Efficiency Evaluation of the Enterprise Activity]. *Efektivna ekonomika*, no. 7 (2012). <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1298>

Yatsukh, O. O., and Zakharova, N. Yu. "Finansovyi stan pidpriemstva ta metodyka yoho otsinky" [Financial State of the Enterprise and Method of Its Evaluation]. *Vcheni zapysky TNU im. V. I. Vernadskoho. Seriya «Ekonomika i upravlinnia»*, vol. 29, no. 3 (2018): 173-180.

UDK 005.574
JEL: C12; C81; D74; M12

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

©2021 КОРЕПАНОВА К. О.

UDK 005.574
JEL: C12; C81; D74; M12

Корепанова К. О. Методичні засади управління конфліктами в організації

У статті розглядаються актуальні питання дослідження та вдосконалення системи управління конфліктами в організації. Метою статті є вдосконалення методичних аспектів управління конфліктами в організації з метою розроблення шляхів і практичних рекомендацій щодо їх вирішення. Дослідження проведено на прикладі аналізу управління конфліктами у ПрАТ «Київстар». За результатами дослідження обґрунтовано, що з метою визначення рівня конфліктності в колективі та оцінювання взаємовідносин як між керівниками, так і між підлеглими організації доцільно проводити регулярний моніторинг на основі анкетування працівників та керівництва організації. Запропоновану методику вивчення конфліктів апробовано на прикладі ПрАТ «Київстар» на основі застосування онлайн-опитування працівників різних відділів. Розроблена анкета дозволила проаналізувати, як самі працівники оцінюють стан проблеми конфліктів в організації та в чому бачать причини їх виникнення у своїх відділах. Проаналізовано діяльність обраної для дослідження організації та встановлено, що ПрАТ «Київстар» входить до складу однієї з найбільш у світі інтегрованих компаній телекомунікацій – VEON. Як одну зі складових успіху компанії виділено чітку організаційну структуру та ефективний розподіл обов'язків і функцій серед співробітників компанії. У статті наведено стислий аналіз результатів проведеного опитування працівників ПрАТ «Київстар» і проаналізовано стиль поведінки, що застосовується під час конфлікту. Проведено дослідження впливу виділених чинників на частоту виникнення конфліктів в організації. Для визначення наявності та ступеня такого впливу запропоновано використання методу крос-табуляції на основі побудови та аналізу таблиць спряженості. Застосування обраного методу для дослідження продемонстровано на прикладі найбільш впливових із виділених чинників, а саме: кількості підлеглих у працівника та рівня освіти певного працівника, а також визначено їх вплив на кількість конфліктів в організації. Сформульовано висновки щодо наявності та основних причин конфліктних ситуацій, серед яких виділено, зокрема, соціально-психологічний клімат у колективі та несправедливий розподіл привілеїв.

Ключові слова: методичне забезпечення, система управління конфліктами, моніторинг, опитування, метод крос-табуляції, таблиці спряженості.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-1-292-297>

Рис.: 4. **Табл.:** 2. **Формул:** 3. **Бібл.:** 8.

Корепанова Ксенія Олександрівна – студентка, Навчально-науковий інститут «Каразінська школа бізнесу» Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (вул. Миросицька, 1, Харків, 61002, Україна)

E-mail: kсениа_korepanova@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8823-1345>

UDC 005.574
JEL: C12; C81; D74; M12

Korepanova K. O. Methodical Principles of Conflict Management in the Organization

The article considers topical issues of research and improvement of the conflict management system in the organization. The article is aimed at improving the methodical aspects of conflict management in the organization in order to develop ways and practical recommendations for their solution. The research was carried out on the example of conflict management analysis at PJSC «Kyivstar». According to the results of the research, it is substantiated that in order to determine the level of proneness to conflict in the team and estimate the relationships between managers and subordinates of the organization, it is advisable to conduct regular monitoring on the basis of questionnaires of employees and management of the organization. The proposed method of studying conflicts was tested on the example of PJSC «Kyivstar» on the basis of the use of an online survey of employees from different divisions. The developed questionnaire allowed to analyze how employees themselves evaluate the state of conflict problems in the organization and what they see the reasons for their occurrence in their respective divisions. The activities of the organization chosen for research have been analyzed and it is determined that PJSC «Kyivstar» is one of the largest integrated world telecommunications companies – VEON. As one of the components of the company's success, a clear organizational structure and effective distribution of responsibilities and functions among the company's employees are allocated. The article provides a brief analysis of the results of the survey of PJSC «Kyivstar» employees and analyzes the behavior style used during the conflict. A study of the influence of the allocated factors on the frequency of conflicts in the organization was carried out. To determine the presence and degree of such an influence, it is proposed to use the cross-tab method based on the building up and analyzing of contingency tables. The use of the chosen method for research is demonstrated by the example of the most influential of the allocated factors, namely: the number of subordinates for an employee and the level of education of a particular employee, as well as their impact on the number of conflicts in the organization. Conclusions on the presence and main causes of conflict situations are formulated, among which are allocated, in particular, the socio-psychological climate in the team and the unfair distribution of privileges.

Keywords: methodical support, conflict management system, monitoring, survey, cross-tab method, contingency tables.

Fig.: 4. **Tabl.:** 2. **Formulae:** 3. **Bibl.:** 8.

Korepanova Kseniia O. – Student, Educational and Research Institute «Karazin Business School» of V. N. Karazin Kharkiv National University (1 Myronosytska Str., Kharkiv, 61002, Ukraine)

E-mail: kсениа_korepanova@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8823-1345>

Дослідження та вдосконалення системи управління конфліктами в організації в наш час є нагальним питанням. Про це свідчить той факт, що зіткнення різних точок зору, думок і позицій – явище, яке зустрічається дуже часто, тому для формування правильної стратегії поведінки в різних конфліктних ситуаціях необхідно володіти знаннями про конфлікт і методи управління ними. Знання в цій сфері підвищують культуру спілкування та створюють умови для більш спокійного та стійкого життя в психологічному аспекті.

Життя неможливо уявити без виникнення протиріч і розходжень в ідеях, цілях як окремих людей, так і великих колективів, що часто переростають у конфлікти. Дуже важливим в організації є своєчасно попередити перехід конструктивного конфлікту, що сприяє розвитку організації, у деструктивний, що несе за собою негативний вплив.

З урахуванням зазначеного вивчення проблематики соціальних конфліктів і діалогів як в аспекті міжособистісного спілкування, так і з погляду підпорядкованості соціальним відносинам виступає актуальним і своєчасним науково-прикладним завданням.

Управління конфліктами є об'єктом дослідження багатьох учених. Теоретичну основу сучасних досліджень становлять роботи таких вітчизняних і зарубіжних учених, як: Анцупов А. Я. [1], Гнеднева М. В. [2], Гурьєва Е. Ю. [3], Зайцев А. К. [5], Криса О. Й. [6], Пірен М. І. [8] та ін. Водночас, в умовах нових викликів питання управління, вирішення конфліктів залишається актуальним і потребує розробки нових інструментів та методів.

Метою дослідження є вдосконалення методичних аспектів управління конфліктами в організації з ціллю розроблення шляхів і практичних рекомендацій щодо їх вирішення. Дослідження проведено на прикладі аналізу управління конфліктами у ПрАТ «Київстар».

Конфлікти мають велике значення в бізнесі. Вони охоплюють практично всі сфери суспільного життя, всі сфери соціальних відносин і взаємодії індивідів та їх груп, є невід'ємною частиною функціонування будь-якої організації.

З метою визначення рівня конфліктності в колективі та оцінювання взаємовідносин як між керівниками, так і між підлеглими організації доцільно проводити регулярний моніторинг на основі анкетування працівників та керівництва організації. Запропоновану методiku вивчення конфліктів апробовано на прикладі ПрАТ «Київстар» на основі застосування онлайн-опитування працівників різних відділів.

«Київстар» входить до складу однієї з найбільших у світі інтегрованих компаній телекомунікацій – VEON. Її головний офіс знаходиться в Нідерландах, компанія працює в країнах США, Європи, Азії, Африки, а акції знаходяться у вільному обігу на фондових біржах NASDAQ (Нью-Йорк) і Euronext (Амстердам).

Найбільшим акціонером є LetterOne, що входить до «Альфа-груп» Михайла Фрийдмана та партнерів (їй належить 47,9% акцій). Ще 19,7% має норвезький холдинг Telenor. З 9 грудня 2018 р. президентом ПрАТ «Київстар» є Олександр Комаров [7].

Сьогодні послугами компанії користується більше ніж 26 млн абонентів мобільного зв'язку, задіяно 800 тис. широкопasmового Інтернету на базі ФТТВ. Компанія почала свою діяльність 9 грудня 1997 р., з 2000 р. розпочала надавати доступ до мережі Інтернет через технологію WAP, а вже у 2001 р. «Київстар» був лідером телекомунікаційного ринку України за кількістю абонентів [7].

Як одну зі складових успіху компанії можна виділити чітку організаційну структуру та ефективний розподіл обов'язків та функцій серед її співробітників. Відповідно до стратегії, яку було прийнято компанією, високий професіоналізм персоналу – гарантія успішного та ефективного функціонування на ринку. Тому одним зі стратегічних питань для керівництва є управління персоналом.

Розроблена анкета дозволила проаналізувати, як самі працівники оцінюють стан проблеми конфліктів в організації та в чому бачать причини їх виникнення у своїх відділах.

Для діагностики конфліктів на досліджуваному підприємстві використовувалися методи онлайн-опитування та аналіз даних. В анкетуванні взяли участь 40 респондентів – працівники різних підрозділів, з них 9 – керівники різних рівнів. Анкета складається з 10 питань, які спрямовані на вивчення частоти конфліктів, самооцінку конфліктності, визначення найбільш часто використовуваних методів вирішення конфліктів, аналіз розподілу ролей у процесі управління конфліктом.

При відповіді на питання «Як часто в ПрАТ «Київстар» у Вас виникають конфліктні ситуації?» 47% (19 осіб) респондентів відмітили, що такі явища виникають періодично, 33% (13 осіб) опитаних відповіли, що конфліктні ситуації відбуваються інколи, але решта 20% (8 осіб) вважають, що конфлікти майже не відбуваються (*рис. 1*). Очевидно, що оцінки співробітників залежать від їх власного сприйняття та частоти участі в конфліктних ситуаціях.

На основі продемонстрованих даних можна припустити, що ті працівники, які вважають ситуацію на підприємстві більш конфліктною, частіше, ніж інші, опиняються в конфліктних ситуаціях.

Відповідно до результатів дослідження основними причинами виникнення конфліктних ситуацій у ПрАТ «Київстар», за думкою співробітників, є: соціально-психологічний клімат у колективі – 100% (40 осіб). Другою за популярністю причиною є несправедливий розподіл привілеїв – 45% (18 осіб), також дії керівництва, неправильний розподіл праці – 30% (12 осіб), почуття заздрощів у колективі – 10% (4 особи) (*рис. 2*).



Рис. 1. Розподіл відповідей респондентів на питання «Як часто в ПрАТ «Київстар» у Вас виникають конфліктні ситуації?»

Джерело: складено автором за результатами анкетування.

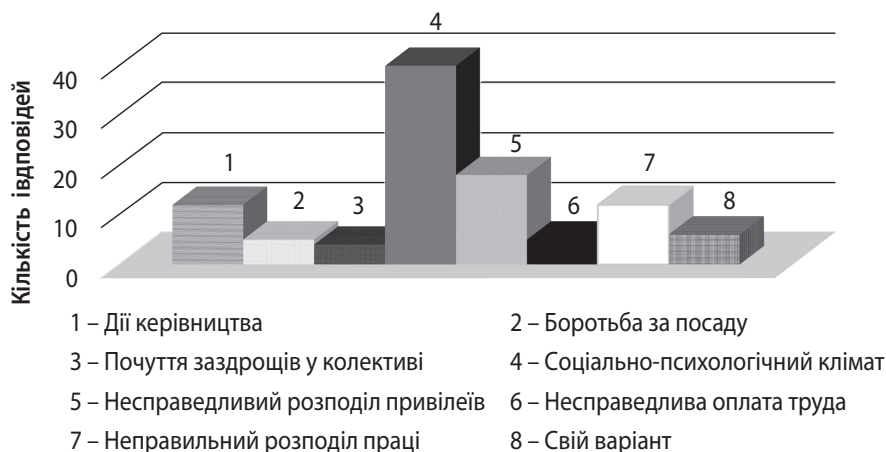


Рис. 2. Розподіл відповідей респондентів на питання «Яка основна причина виникнення конфліктів?»

Джерело: складено автором за результатами анкетування.

Що стосується розподілу ролей різних суб'єктів при вирішенні конфлікту у трудовому колективі, то 75% (30 осіб) респондентів вважає, що повний вплив на результат конфлікту має вище керівництво, головну роль середнього керівництва відмітили 10% (4 особи), скільки ж указали, що в рішенні таких ситуацій важлива роль колективу, а тільки 5% (2 особи) зазначили, що ця роль належить власникам підприємства (рис. 3).

Ще одне питання в дослідженні стосувалося опонента в конфліктній ситуації. Це питання показало, що у 52% респондентів (у 21 особи) конфлікти виникають з колегами. Однак є і співробітники, які мають конфлікти з керівництвом – 40% (16 осіб). Решта зазначили, що мають конфлікти з клієнтами.

Далі був проаналізований стиль поведінки, що застосовується під час конфлікту. Результати опитування показали, що більшість – 30% (12 осіб) готові до співробітництва, великою є також частка тих, хто йде на компроміс – 22% (9 осіб), конкурують 18% (7 осіб) респондентів, що зазвичай має негативний вплив на

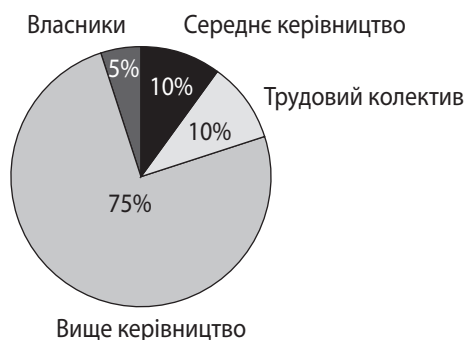


Рис. 3. Розподіл відповідей респондентів на питання «Хто має основний вплив на вирішення конфлікту в трудовому колективі?»

Джерело: складено автором за результатами анкетування.

відносини в колективі. Решта: 17% і 13% схиляються до вирішення конфлікту шляхом пристосування та ухилення відповідно (рис. 4).

Щодо впливу конфліктів на робочий процес, 70% (28 осіб) зазначили негативний вплив, 17%

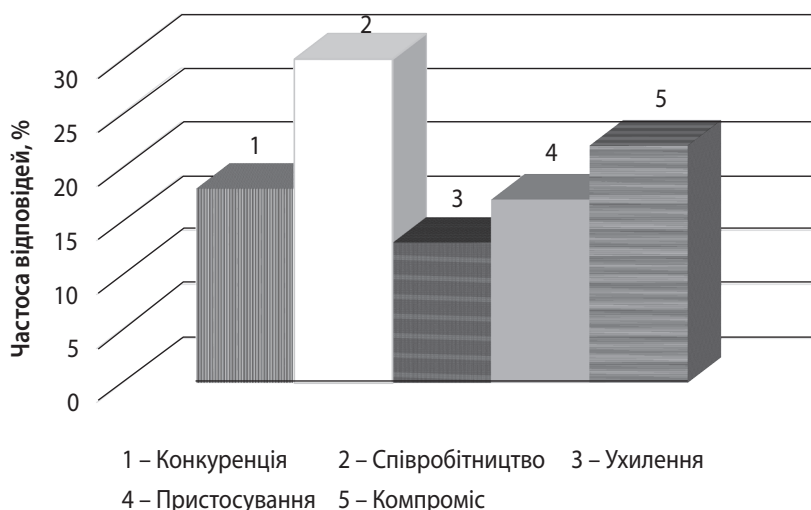


Рис. 4. Розподіл відповідей респондентів на питання «Який стиль поведінки Ви використовуєте для вирішення конфліктної ситуації?»

Джерело: складено автором за результатами анкетування.

(7 осіб) – нейтральний вплив, 13% (5 осіб) – негативний вплив.

На питання «Чи вважаєте Ви, що співробітникам вашої організації необхідно відвідати тренінги щодо вирішення конфліктних ситуацій?» 55% (22 особи) респондентів відповіли «Так», 45% (16 осіб) – «Тільки керівництву» та лише 5% (2 особи) зазначили, що «Ні».

Бажання змінити місце роботи виникало в досить великої кількості співробітників: у 25% (10 осіб).

Алі було проведено дослідження впливу виділених чинників на частоту виникнення конфліктів в організації. Для визначення наявності та ступеня такого впливу запропоновано використання методу крос-табуляції на основі побудови та аналізу таблиць спряженості.

Застосування обраного методу для дослідження продемонстровано на прикладі найбільш впливових із виділених чинників, а саме: кількості підлеглих у працівника та рівня освіти певного працівника та визначено їх вплив на кількість конфліктів в організації. Для формулювання висновків щодо залежності між двома обраними показниками (результативним – частота виникнення конфліктів та факторними – кількість підлеглих і рівень освіти працівника) доцільно розрахувати критерій Пірсона χ^2 [4].

Для цього наведемо результати відповідей респондентів на питання «Як часто в ПрАТ «Київстар» у Вас виникають конфліктні ситуації?», «Під Вашим керівництвом працює (кількість підлеглих)...» та «Ваш рівень володіння навичками ділового спілкування...» у вигляді таблиць взаємної спряженості (табл. 1, табл. 2).

Сформулюємо гіпотезу H_0 : Розподіл частот у таблицях спряженості є випадковим, тобто залежності між обраними ознаками немає.

Щоб скористатися критерієм Пірсона, у таблиці взаємної спряженості поряд з емпіричними частотами записують теоретичні (гіпотетичні) частоти, що розраховуються виходячи з нульової гіпотези.

Слід мати на увазі, що при випадковому розподілі частоти в кожному рядку таблиці повинні бути розподілені пропорційно частотам в підсумковому рядку. Тому теоретичні частоти по рядках розраховують пропорційно розподілу одиниць в підсумковому рядку.

Таку таблицю важко проаналізувати на око та зробити висновок про відсутність або наявності залежності між частотою виникнення конфліктів і кількістю підлеглих. Для вирішення подібних завдань використовується критерій Пірсона, який заснований на зіставленні емпіричних і теоретичних частот:

$$\chi_{\text{факт.}}^2 = \sum_j^{m_2} \sum_i^{m_1} \frac{(n_{ij} - n_{ij}^T)^2}{n_{ij}^T} \quad (1)$$

або
$$\chi_{\text{факт.}}^2 = \sum_j^{m_2} \sum_i^{m_1} \frac{n_{ij}^2}{n_{ij}^T} - n, \quad (2)$$

де n_{ij} і n_{ij}^T – відповідно емпіричні та теоретичні частоти за групами;

$$n = \sum_j^{m_2} \sum_i^{m_1} n_{ij} - \text{загальне число одиниць сукупності.}$$

Для полегшення та автоматизації розрахунків використаємо вбудовані функції Excel «ХИ2.ТЕСТ» та «ХИ2.ОБР.ПХ».

Так, за табл. 1 $\chi_{\text{факт.}}^2 = 15,9$, а за табл. 2 $\chi_{\text{факт.}}^2 = 24,0$.

Розраховані (фактичні) значення $\chi_{\text{факт.}}^2$ можна порівняти з табличним (критичним, граничним), що визначається за таблицею для заданого рівня значущості α (зазвичай α приймають рівним 0,05 або 0,01) і

Таблиця 1

Розподіл частот відповідей респондентів на питання «Як часто в ПрАТ «Київстар» у Вас виникають конфліктні ситуації?», «Під Вашим керівництвом працює (кількість підлеглих)…»

| Кількість підлеглих | 0 | 1-5 | 6-10 | 11 і більше | n_{jk} |
|----------------------------|-----------|---------|---------|-------------|----------|
| Частота конфліктів | | | | | |
| Періодично | 18 (14,7) | 1 (1,9) | 0 (1,4) | 0 (1,0) | 19 |
| Іноді | 10 (10,1) | 2 (1,3) | 1 (1,0) | 0 (0,7) | 13 |
| Майже ніколи | 3 (6,2) | 1 (0,8) | 2 (0,6) | 2 (0,4) | 8 |
| n_{*j} | 31 | 4 | 3 | 2 | 40 |
| Частка, $\frac{n_{*j}}{n}$ | 0,78 | 0,1 | 0,07 | 0,05 | 1,0 |

Джерело: складено автором за результатами власного дослідження.

Таблиця 2

Розподіл частот відповідей респондентів на питання «Як часто в ПрАТ «Київстар» у Вас виникають конфліктні ситуації?», «Ваш рівень володіння навичками ділового спілкування…»

| Рівень ділового спілкування | Навички відсутні | Низький | Середній | Високий | n_{jk} |
|-----------------------------|------------------|----------|----------|---------|----------|
| Частота конфліктів | | | | | |
| Періодично | 3 (14,7) | 12 (1,9) | 4 (1,4) | 0 (1,0) | 19 |
| Іноді | 1 (10,1) | 2 (1,3) | 9 (1,0) | 1 (0,7) | 13 |
| Майже ніколи | 0 (6,2) | 1 (0,8) | 3 (0,6) | 4 (0,4) | 8 |
| n_{*j} | 4 | 15 | 16 | 5 | 40 |
| Частка, $\frac{n_{*j}}{n}$ | 0,1 | 0,4 | 0,4 | 0,1 | 1,0 |

Джерело: складено автором за результатами власного дослідження.

числа ступенів свободи, де $\nu = (m_1 - 1)(m_2 - 1)$, де m_1 і m_2 – число груп за однією і другою ознаками угруповання або, що те ж саме, число рядків і число граф у таблиці.

У досліджуваних прикладах число ступенів свободи $\nu = (4 - 1)(3 - 1) = 6$, рівень значущості 0,05, за таблицею $\chi^2_{табл.} = 12,6$. Оскільки розраховане нами $\chi^2_{факт.} > \chi^2_{табл.}$ в обох випадках, то висунута нульова гіпотеза про випадковий розподіл відкидається, тобто розподіл не випадковий, а значить, існує стохастична залежність між такими ознаками, як частота виникнення конфліктів і кількість підлеглих; частота виникнення конфліктів і рівень володіння навичками ділового спілкування.

Тіснота такої залежності визначається за коефіцієнтом Пірсона, що розраховується на основі критерія χ^2 :

$$K_{\Pi} = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}}, \quad (3)$$

де n – число одиниць спостереження;
 i – відповідно кількість рядків та граф у таблиці.

Чим ближча величина K_{Π} до одиниці, тим тісніший зв'язок.

За розрахунками отримали значення $K_{\Pi} = 0,53$ за табл. 1 і $K_{\Pi} = 0,61$ за табл. 2. Тобто, зв'язок між обома ознаками досить тісний, і можна стверджувати, що кількість конфліктів залежить як від кількості підлеглих, так і від рівня освіти респондента. Наявна така тенденція: зі збільшенням кількості підлеглих кількість конфліктів зростає; чим вищою є освіта, тим менше конфліктів має особа.

ВИСНОВКИ

Таким чином, можна зробити висновок, що на ПрАТ «Київстар» є достатня кількість конфліктних ситуацій. Було виявлено, що основними причинами їх виникнення є соціально-психологічний клімат у колективі та несправедливий розподіл привілеїв. Узагальнюючи результати проведеного дослідження, можна зробити висновок, що в досліджуваному трудовому колективі механізми управління персоналом взагалі та конфліктами зокрема є недосконалими та потребують підвищення ефективності. Одержані ре-

зультати можуть служити основою для визначення шляхів вирішення конфліктів на ПрАТ «Київстар». ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учебник для вузов. М. : ЮНИТИ, 2000. 551 с.
2. Гнеднева М. В., Сулягина Ю. О. Трудовые конфликты на предприятиях: структура и причины возникновения. Материалы Ивановских чтений. 2016. № 3. С. 103–108.
3. Гурьева Е. Ю., Михайлова А. В., Попова Л. Н. Особенности конфликтных ситуаций в организации // Новое слово в науке: перспективы развития : материалы VII Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 15 января 2016 г.) : в 2 т. Чебоксары : ЦНС «Интерактив плюс», 2016. Т. 1. С. 372–375.
4. Економічна статистика : навч. посіб. / В. М. Соболев, Т. Г. Чала, О. С. Корепанов та ін. Харків, 2017. 388 с.
5. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга : КаИС, 2013. 99 с.
6. Криса О. Й. Вплив соціальних конфліктів на результативність організації. Соціально-економічні дослідження в перехідний період. *Регіональні суспільні системи*. 2004. Вип. 3. Ч. 2. 382 с.
7. ПрАТ «Київстар». URL: <https://kyivstar.ua/>
8. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2007. 360 с.

Науковий керівник – Лазебник Ю. О., доктор економічних наук, професор кафедри статистики, обліку та аудиту Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна

REFERENCES

- Antsupov, A. Ya., and Shipilov, A. I. *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow: YUNITI, 2000.
- Gnedneva, M. V., and Sulyagina, Yu. O. "Trudovyye konflikty na predpriyatiyakh: struktura i prichiny vozniknoveniya" [Labor Conflicts at Enterprises: Structure and Causes]. *Materialy Ivanovskikh chteniy*, no. 3 (2016): 103-108.
- Gureva, Ye. Yu., Mikhaylova, A. V., and Popova, L. N. "Osobennosti konfliktnykh situatsiy v organizatsii" [Features of Conflict Situations in the Organization]. *Novoye slovo v nauke: perspektivy razvitiya*, vol. 2. Cheboksary: TsNS «Interaktiv plus», 2016. 372-375.
- Krysa, O. I. "Vplyv sotsialnykh konfliktiv na rezul'tyvnyist orhanizatsii" [The Impact of Social Conflicts on the Effectiveness of the Organization]. *Sotsialno-ekonomichni doslidzhennia v perekhidnyi period. Rehionalni suspilni systemy*, vol. 2, no. 3 (2004).
- Piren, M. I. *Konfliktologiya* [Conflictology]. Kyiv: MAUP, 2007.
- PrAT «Kyivstar». <https://kyivstar.ua/>
- Sobolev, V. M. et al. *Ekonomichna statystyka* [Economic Statistics]. Kharkiv, 2017.
- Zaytsev, A. K. *Sotsialnyy konflikt na predpriyatii* [Social Conflict at the Enterprise]. Kaluga: KalS, 2013.

УДК 004.891.3:005.93

JEL: M29

ДІАГНОСТИКА ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ІМІДЖЕМ ПІДПРИЄМСТВА

©2021 РУДЕНКО І. В., БОЛОТОВА Т. М., КУЛИНИЧ Т. В.

УДК 004.891.3:005.93

JEL: M29

Руденко І. В., Болотова Т. М., Кулинич Т. В. Діагностика економічної безпеки як інструмент забезпечення ефективного управління іміджем підприємства

Метою статті є розробка методичних підходів до ефективного управління іміджем підприємства у взаємозв'язку зі станом його економічної безпеки. Зроблено висновок, що питанням впливу іміджу на економічну безпеку підприємства на сьогоднішній день приділяється недостатня увага. Доведено, що в умовах нестабільної економічної ситуації в Україні процес ефективного управління іміджем підприємства має базуватися на діагностиці його економічної безпеки. Проведено теоретичний аналіз наведених у науковій літературі думок щодо функціональних складових економічної безпеки підприємства та механізму їх формування. Акцентовано увагу на доцільності використання підходу до формування корпоративного іміджу з урахуванням цільового впливу суб'єктів управління на учасників бізнес-середовища. Запропоновано структуру економічної безпеки підприємства в контексті сучасних тенденцій. Детально досліджено функціональні складові економічної безпеки, пов'язані із внутрішніми та зовнішніми аспектами діяльності підприємства, і встановлено їх тісний взаємозв'язок зі складовими іміджу. Під час дослідження доведено відсутність єдності в методиці діагностики економічної безпеки підприємства. Розроблено методичний підхід до взаємоузгодженого управління іміджем та економічною безпекою підприємства, в основі якого лежать результати діагностики рівнів економічної безпеки та оцінки реального рівня іміджу підприємства. Наголошено на необхідності дотримуватися певної послідовності дій, спрямованих на формування позитивного іміджу підприємства та управління ним. Схематично зображено етапи управління іміджем підприємства з урахуванням відповідності рівнів складових економічної безпеки іміджу. Визначено комплекс заходів, які рекомендується застосовувати для підтримки іміджу підприємства: кадрові, маркетингові, клієнтурні та виробничо-економічні.

Ключові слова: діагностика, економічна безпека, функціональні складові, імідж, підприємство.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-1-297-302>

Рис.: 2. **Бібл.:** 9.

Руденко Інна Вікторівна – кандидат економічних наук, доцент, викладач Циклової комісії економіки, управління та адміністрування, Харківський торговельно-економічний коледж Київського національного торговельно-економічного університету (вул. Клочківська, 202, Харків, 61045, Україна)

E-mail: innazin1791@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5940-2344>