

DOI: [10.32702/2307-2105-2021.6.95](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.6.95)

УДК : 658.82

В. С. Белозерцев,
к. е. н., доцент, доцент кафедри статистики, обліку та економічної інформатики,
Дніпропетровський національний університет ім. Олеса Гончара
ORCID ID: 0000-0003-4191-9382

Д. О. Перфілов,
студент освітньо-наукової програми «Економіка»,
Дніпропетровський Національний Університет імені Олеса Гончара
ORCID ID: 0000-0002-0968-8740

В. М. Пожидаєв,
студент освітньо-наукової програми «Економіка»,
Дніпропетровський Національний Університет імені Олеса Гончара
ORCID ID: 0000-0001-5705-493X

С. Р. Морока,
студентка освітньо-наукової програми «Економіка»,
Дніпропетровський Національний Університет імені Олеса Гончара
ORCID ID: 0000-0002-0880-2089

УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З КОНТРАГЕНТАМИ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

V. Belozertsev
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Statistics, Accounting and Economic Informatics,
Dnipropetrovsk National University named after Oles Honchar

D. Perfilov
student of educational and scientific program "Economics",
Dnipropetrovsk National University named after Oles Honchar

V. Pozhidaev
student of educational and scientific program "Economics",
Dnipropetrovsk National University named after Oles Honchar

S. Moroka
student of the educational and scientific program "Economics",
Dnipropetrovsk National University named after Oles Honchar

RELATIONSHIP WITH CONTRACTORS IN THE CONDITIONS OF INFORMATION TECHNOLOGY DEVELOPMENT

Тенденції розвитку сучасного інформаційного суспільства визначити перехід взаємовідносин з контрагентами до використання інформаційних технологій (ІТ) у своїй діяльності. Застосування ІТ суттєво сприяє модернізації інформаційних та телекомунікаційних систем регіону, зменшенню адміністративних витрат, зміні системи взаємовідносин з контрагентами та розширенню доступу до інформації. Можливість збирати, зберігати та поширювати інформацію принципово змінюється, а ефективність економічних зв'язків між регіональними учасниками ринку зростає.

Актуальність активного розвитку відносин між діловими партнерами підкреслюється дослідниками у багатьох роботах, головним чином тому, що здатність компанії досягати конкурентних переваг залежить не тільки від спроможності ділових партнерів, власних зусиль, а й від можливостей бізнес партнерів. Потреба виходити за межі компанії та формувати довготривалі стосунки з іншими компаніями виникла внаслідок необхідності підвищення ефективності, співпраці, яка дозволила б вам використовувати навички, вміння та ресурси інших людей. Такі зміни в сучасній економіці сприяють впровадженню та розвитку теорії взаємовідносин.

Trends in the development of the modern information society to determine the transition of relations with counterparties to the use of information technology (IT) in their activities. The use of IT significantly contributes to the modernization of information and telecommunications systems in the region, reducing administrative costs, changing the system of relations with counterparties and expanding access to information. The ability to collect, store and disseminate information is fundamentally changing, and the effectiveness of economic relations between regional market participants is increasing.

The relevance of the active development of relations between business partners is emphasized by researchers in many works, mainly because the company's ability to achieve competitive advantage depends not only on the ability of business partners, their own efforts, but also on the capabilities of business partners. The need to go beyond the company and build long-term relationships with other companies arose from the need to increase efficiency, collaboration that would allow you to use the skills, abilities and resources of others. Such changes in the modern economy contribute to the introduction and development of the theory of relationships.

The purpose is to substantiate the feasibility and underline the need to organize partnerships with its counterparties on a strategic basis, the implementation of which will promote the integration efforts for quality customer service, and on this basis - increase the flexibility of each participant's relationship. The market is not carried out in a static space of business partnership, but in a dynamic field of interaction, which should be considered as a complex category, the structure of which is determined by the quality level of development of a number of factors, both macro and micro. Acting as an external component, the field of interaction combines, on the one hand, the resources of the interaction potential of all participants, and on the other hand - provides access to information about the social, psychological, communicative characteristics of the subjects of interaction.

Ключові слова: контрагент; взаємовідносини; розвиток ІТ; інформаційні технології; бізнес партнери; розвиток взаємовідносин.

Keywords: contractor; relationships; IT development; information technology; business partners; relationship development.

Постановка проблеми: Скрутне становище багатьох вітчизняних компаній обумовлене маркетинговими пропозиціями компаній, що не відповідають очікуванням споживачів, дисбалансом контрагентів, поганою маркетинговою практикою. Тому в сучасних умовах на вітчизняних компаніях потрібно знайти та задокументувати сучасні концептуальні терміни та технологічні підходи для підвищення ефективності управління відносинами з контрагентами на основі цілісного та скоординованого підходу.

Аналіз останніх досліджень:

Результати теоретичних та аналітичних досліджень щодо вирішення проблеми регулювання взаємовідносин підприємства з агентами та партнерами висвітлюються в наукових роботах зарубіжних та вітчизняних учених, таких як І.А. Бланк, П. Дойль, П. Друкер, Л. Крушвиць, В. Мортіков, Дж. Нейсбіт, К. Савицький, О. Червонна та ін. Ними під різними аспектами розглядається економічна природа механізму взаємодії економічних суб'єктів і підкреслюється необхідність поглиблення дослідження у напрямі вдосконалення засобів регулювання взаємовідносин підприємства з контрагентами.

Формулювання цілей статті (постановка завдання):

Метою є дослідження проблем регулювання взаємовідносин підприємства з контрагентами в умовах розвитку інформаційних технологій на основі балансу інтересів учасників.

Виклад основного матеріалу.

Швидкість розвитку цифрових технологій настільки велика, що прояви цього процесу чітко відображаються у повсякденному житті. Однак активне використання цих технологій у всіх сферах економічної діяльності призвело до цифровізації економіки за останні кілька десятиліть.

Для кожної людини набуття відповідних цифрових компетенцій має принципове практичне значення: в даний час вся сфера економічної діяльності відмовляється безпосередньо взаємодіяти з клієнтами та використовувати технології та комунікації для віддаленого зв'язку та організації самообслуговування [3, с. 328].

У новій парадигмі управління головна увага приділяється людському, або соціальному аспекту управління: менеджмент спрямований на людину, на те, щоб людей зробити здатними до спільних дій, а їх зусилля – ефективнішими. Менеджмент не відокремлений від культури, він заснований на чесності та довірі людей, формує комунікаційні зв'язки між ними й визначає індивідуальний внесок кожного працюючого до загального результату. Вибір впливів, методів і технологій економічної взаємодії з контрагентами має бути адекватним загальним цілям і очікуваним результатам обох сторін. Відповідно до принципів синергії, те, що на рівні системи більш низького порядку виступає як цільове поведіння, на більш високому рівні (державному та регіональному) буде виступати як самоорганізація відповідної системи. Це зрештою сприятиме одержанню глобального позитивного ефекту від процесу економічної взаємодії.

Процес глобалізації дає важливий поштовх для розвитку нових форм співпраці та взаємодії між компаніями, участь яких повинна відповідати інтересам їх учасників, підтримуючи підтримку вироблення узгодженої позиції щодо поведінки на ринку, координації самих учасників, та обмеження передачі індивідуальних інтересів. Процеси залучення інформаційних технологій до соціально-економічної діяльності супроводжуються появою нових бізнес-моделей («інформаційні партнерства», електронний бізнес) [2, с. 480].

Переміщуючи свій традиційний бізнес в «електронне» середовище, партнери мають можливість скористатися «мережевим ефектом», тобто можливістю отримати доступ до величезної кількості потенційних постачальників через Інтернет. За цих умов економічні оператори можуть налагодити тристороннє «інформаційне партнерство» зі своїми партнерами.

Встановивши прямі та оперативні зв'язки через Інтернет, ці зв'язки можна перетворити на спільні зусилля, спрямовані на підвищення ефективності по всьому ланцюжку: від попиту до споживання, а також спільного використання вигоди. В інформаційній економіці кожна людина, яка бере участь у стосунках, має особисті інтереси, яких вона постійно переслідує, тому їх взаємодія обмежується питанням узгодження інтересів. Ця проблема є питанням інституційної теорії в економічному підході.

У міру розвитку економічних систем та ускладнення економічних відносин ринкові операції ускладнюються, а рішення сторін стають фрагментованими в часі та просторі. У новому контексті обмін вимагає низки інших зусиль: надання інформації, пошук постачальників, підписання угод та контроль за їх виконанням. Ці зусилля характеризуються введенням трансакційних витрат як особливого виду витрат, пов'язаних із проведенням процедур координації ринку.

Однією з проблем встановлення ефективних відносин з постачальниками є успішний вибір постачальників сировини та матеріалів. Тому бажано заздалегідь перевірити співвідношення якості та ціни потенційної продукції у потенційних постачальників [4, с. 272].

Такий метод економічних взаємовідносин є досить ефективним. Споживач матеріальних ресурсів, як правило, обирає постачальника, який пропонує на ринку продукції умови постачання, що відповідають вимогам покупця та які забезпечують йому одержання від угоди максимальної користі, оцінюваної найчастіше на підставі досвіду та інтуїції. Для прийняття правильного рішення про вибір постачальника матеріальних ресурсів доцільно застосовувати алгоритм, який містить такі дії [9, с. 23]:

- побудова моделі завдання вибору постачальника;
- формування і структуризація вихідних даних;
- розрахунок значень часткової корисності параметрів;
- визначення показника загальної корисності;
- визначення ступеня впливу параметрів на показник загальної корисності.

При складанні математичної моделі необхідно враховувати такі параметри: загальна кошторисна вартість замовника на придбання матеріалів, якість поставленого товару, оцінка співвідношення ціна / якість, надійність товару. Постачальник надійність, умови оплати, фінансова стійкість та постачальник логістики [5, с. 432].

При внесенні змін головним має бути напрямок інновацій у системі управління, гнучкість виробництва, постійне оновлення, максимальна увага до безпеки споживачів для забезпечення конкурентоспроможності. Поява високоефективних технічних засобів та обладнання, автоматизація зв'язку та управління вимагає створення нової структури бізнесу, організації малих та середніх високотехнологічних компаній тощо.

У цьому випадку основою для оцінки ефективності запропонованих рішень повинні бути соціальні, а не технократичні критерії. Для розробки нового менеджменту потрібні нові фахівці та ефективні системи управління з контрагентами. Тому необхідно розробити низку заходів щодо підвищення рівня науки і техніки та значення людського фактора для сучасних показників, а також для підготовки менеджерів, навчання та розвитку. Новий спосіб управління [8, с. 126-135].

В сучасних умовах безперечним є факт формування та стрімкий розвиток глобального інформаційного суспільства. На міжнародному рівні про це було заявлено у 2000 році в Окінавській хартії, що підписана країнами-учасницями «великої вісімки». В документі зазначається, що інформаційно-комунікаційні технології є одним з найбільш важливих чинників, що впливають на формування суспільства двадцять першого століття. Їх

революційна дія торкається способу життя людей, їх освіти і роботи, взаємодії уряду і громадянського суспільства. Інформаційні технології швидко стають життєво важливим стимулом розвитку світової економіки. Вони також надають можливість усім суб'єктам господарювання ефективніше і творчо вирішувати економічні і соціальні проблеми. Але поряд з відкриттям широких можливостей можуть виникати і проблеми, як побічний ефект такого стрімкого розвитку технологій, зокрема, інформаційних.

Такий висновок напрошується при спостереганні швидкості змін в інформаційних технологіях. Народження нових технічних рішень створює замовлення на відповідне програмне забезпечення до них і скасовує старі технології. Подолання кількісного бар'єру в покритті попиту на ту, чи іншу послугу або товар обумовлює певні труднощі в функціонуванні суб'єктів господарювання, стимулюючи їх перебудувати свої структури і визначити своє місце в економічній інфраструктурі країни або світу.

Звичайно, успіх переходу та подальшого розвитку в основному залежить від кваліфікації та якості професіоналів, а також ефективності інтелектуального вдосконалення систем управління та їх оновлення. На цьому етапі керівні принципи та принципи управління повинні бути змінені. Лідерство повинно використовувати синергію команд, що складаються з високоосвічених творчих професіоналів. Головне для українських компаній - це коригування іноземних рішень з урахуванням реалій та психології українців.

Це означає наявність знань і вміння (волі) менеджерів. Людські фактори, кваліфікація та якості (підготовка, кваліфікація, управлінські навички, досвід роботи, традиції, загальна культура та культура праці, психосоціальні якості, освіта та підготовка), створення, стан здоров'я та працездатність) стають вирішальною умовою успішного переходу.

Тому основою нового управління є використання безмежних можливостей науково-технічної революції, зокрема - інформаційних технологій та творчості, точних знань та вміння використовувати інтереси та можливості людей та команд; вимоги ринку та місцеві умови; постійний розвиток рівня та значення людського фактора [6, с. 42-46].

Іншими словами, в новій системі управління головне - це управління людьми, а не виробництво. Як вже згадувалося раніше, ефективне та результативне вивчення стану макросередовища та найближчого оточення стає можливим завдяки створенню спеціальної системи моніторингу, яка повинна виконувати такі завдання: спостерігати за заходами, властивими суспільству, та регулярно контролювати важливі зовнішні фактори.

Тому для подальшого вдосконалення відносин із зовнішнім середовищем необхідно, на наш погляд, створити новий відділ - маркетинг, який виступає системою моніторингу зовнішнього середовища. Особливу увагу слід також приділити таким чинникам ділового середовища, як споживачі, конкуренти та контрагенти [7, с. 384].

Вжиття заходів для поліпшення відносин із контрагентами, конкурентами та постачальниками призведе до позитивних результатів у відносинах з кожним із них та з компанією в цілому. Це означає, що ці елементи взаємопов'язані, і будь-яка зміна одного з них призведе до подібних змін і в іншому. Оцінка відповідності вимогам українського екологічного законодавства або ефективності системи екологічного менеджменту на ранніх стадіях може бути формальною і, на думку автора, може здійснюватися різними способами.

Перший - отримати підтвердження від усіх контрольних організацій, що операція відповідає вимогам законодавства. Другий спосіб - це звернення за загальною порадою щодо виконання державних вимог.

Управління взаємовідносинами з контрагентами тісним чином пов'язано з автоматизацією бухгалтерських процесів на підприємстві, які в сучасних умовах можуть йти у двох напрямках [1, с. 85]:

- інтеграція вищезазначених програмних продуктів в бухгалтерську інформаційну систему;
- використовувати різні прикладні системи.

Практика використання бухгалтерських систем показує, що найвища ефективність досягається лише при поєднанні різноманітних прикладних систем, обладнання, технології реєстрації та обробки бухгалтерської інформації, що використовуються в компанії. Наприклад, інтеграція спеціалізованої бухгалтерської програми з електронною системою документообігу дозволить досягти певного ефекту, який визначається досить просто: створення та подання звітів в агентство, набагато швидший моніторинг.

Другий приклад: передача ключового документа від постачальника до контрагента в електронній формі з електронним цифровим підписом через електронну систему управління документами в режимі реального часу в спеціалізовану бухгалтерську програму, яка дозволяє бухгалтерам значно скоротити час бухгалтерського обліку та мінімізувати помилки, забезпечуючи обробку партії ключових документів. Таким чином, можна говорити про тенденцію розвитку бухгалтерських інформаційних систем, таку як інтеграція різних програмних продуктів в бухгалтерську супер систему [1, с.79-80].

Це визначення виявляє головну характеристику мета системи: вона завжди є системою вищого порядку, ніж системи, які вона включає як частину процесу досягнення спільної мети. Був стрімкий розвиток систем електронного документообігу. Причиною, з одного боку, є розвиток інформаційних технологій (Інтернет-технології, технологія безконтактної ідентифікації, супутникові технології), з іншого боку - нормативні акти щодо управління електронними документами (обов'язкові) повинні виписувати податкові накладні в електронному вигляді) електронних підписів та реєстрація своїх зобов'язань у файлі податкової накладної) [1, с. 83-85].

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Наступні заходи стануть економічною основою для вирішення проблем регулювання відносин з контрагентами :

- вибір методів та технологій економічної взаємодії з контрагентами повинен відповідати спільним цілям та очікуваним результатам обох сторін, що допоможе досягти позитивного синергетичного ефекту глобального від процесу економічної взаємодії;

- У сьогоденні «електронному» середовищі, що розвивається, контрагенти мають можливість скористатися «мережовим ефектом» охоплення великої кількості постачальників та потенційних клієнтів в Інтернеті, що підвищить ефективність взаємодії для всього ланцюга: споживчий попит також як ефективне використання вигод, отриманих контрагентами;

- використання запропонованої логічної та структурної моделі процесу управління допоможе компанії встановити партнерські відносини для ефективного використання фінансових та трудових ресурсів, мінімізуючи можливість виникнення безнадійної заборгованості, контролювати фінансову віддачу та забезпечити зростання інвестиційних можливостей; Поява нових методів управління та взаємодії між компаніями повинна забезпечити, щоб постачальники сировини та матеріалів контролювали співвідношення якості / ціни продукції, яку вони постачають.

Запропоновано рекомендації щодо вирішення проблем регулювання відносин з контрагентами та створення нових форм налагодження взаємодії, заснованих на принципах адаптації, самоорганізації та узгодження інтересів. Визначення принципів процесу організації взаємодії між суб'єктами господарювання, факторів, що впливають на вибір контрагентів та правильний алгоритм прийняття рішень при виборі постачальників сировини для споживачів.

Список використаної літератури.

1. Белозерцев В.С. Тенденції розвитку інформаційних систем та технологій в обліку в умовах глобалізації / В.С. Белозерцев, О.К. Єлісеєва // Технологічний аудит та резерви виробництва. – 2015. – №3/5(23). – С. 79–85.
2. Бланк И.А. Основы финансового менеджмента. В 2-х т. – К.: Ника-Центр: Эльга, 2014. – 328 с.
3. Дойль П. Маркетинг, ориентированный на стоимость / Пер. с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб.: Питер, 2016. – 480 с.
4. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2000. – 272 с.
5. Крушвиц Л. Инвестиционные расчеты / Пер. с нем. под общей ред. В.В. Ковалева и З.А. Сабова. – СПб.: Питер, 2011. – 432 с.
6. Мортиков В. Контракты: экономико-правовые аспекты // Экономика Украины. – 2014. – № 3. – С. 42-46.
7. Нейсбит Дж., Нейсбит Н., Филипс Д. Высокая технология, глубокая гуманность: Технологии и наши поиски смысла / Пер. с англ. Анваера А.Н. – М.: АСТ / Транзиткнига, – 2015. – 384 с.
8. Савицкий К. Кодекс корпоративного поведения: проблемы разработки и внедрения // Вопросы экономики. – 2011. – № 4. – С. 126-135.
9. Червонная О. Баланс интересов в управлении совместными предприятиями // Проблемы теории и практики управления. – 2015 – № 7. – С. 23

References.

1. Bielozertsev, V.S. and Yelisieieva, O.K. (2015), "Tendencies of development of information systems and technologies in accounting in the conditions of globalization", *Tekhnolohichniy audit ta rezervy vyrobnytstva*, vol. 3/5(23), pp. 79–85.
2. Blank, I.A. (2014), *Osnovy finansovogo menedzhmenta* [Fundamentals of Financial Management], In 2 volumes, Nika-Centr: Jel'ga, Kyiv, Ukraine, P. 328.
3. Dojl', P. (2016), *Marketing, orientirovannyj na stoimost'* [Value-Based Marketing], English Translation ed. Yu.N. Kapturevsky, Piter, SPb., Russia, P. 480.
4. Druker, P.F. (2000), *Zadachi menedzhmenta v XXI veke* [Management tasks in the XXI century], English Translation, Izdatel'skij dom "Vil'jams", Moscow, Russia, P. 272.
5. Krushvic, L. (2011), *Investicionnye raschety* [Investment calculations], Translation from German under the general editorship of V.V. Kovalev and Z.A. Sabova, Piter, SPb., Russia, P. 432.
6. Mortikov, V. (2014), "Contracts: economic and legal aspects", *Jekonomika Ukrainy*, vol. 3, pp. 42-46.
7. Nejsbit, Dzh. Nejsbit, N. and Filips, D. (2015), *Vysokaja tehnologija, glubokaja gumannost': Tehnologii i nashi poiski smysla* [High technology, deep humanity: Technologies and our search for meaning], Translated from English by Anvaer A.N., AST / Tranzitkniga, Moscow, Russia, P. 384.
8. Savickij, K. (2011), "Code of corporate behavior: problems of development and implementation", *Voprosy jekonomiki*, vol. 4, pp. 126-135.
9. Chervonnaja, O. (2015), "Balance of interests in managing joint ventures", *Problemy teorii i praktiki upravlenija*, vol. 7, p. 23.

Стаття надійшла до редакції 20.06.2021 р.