

У подальших роботах доцільно запропонувати способи вимірювання рівня турбулентності ринку товарів та послуг на основі чинників попиту та структурних чинників, визначити питому вагу кожного чинника турбулентності та вивести модель залежності рівня турбулентності від вищезазначених чинників.

1. B. J. Pine. *Mass Customization: The New Frontier in Business Competition*. – Boston: Harvard Business School Press, 1993. – 33 p. 2. J. Todd, *Word-Class Manufacturing*. – London: McGRAW Hill, 1995. – 73 p. 3. Кіндрацька Г.І. *Основи стратегічного менеджменту: Навч. посібник*. – Львів: Кінпатрі ЛТД, 2000. – 264 с. 4. Томсон А.А., Стрикленд А. Дж. *Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: Учебник для вузов / Пер. с англ.; Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой*. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 576 с. 5. Ансофф И. *Новая корпоративная стратегия*. – СПб.: Издательство “Питер”, 1999. – 362 с. 6. R.S. Kaplan and D. P. Norton “*The Balanced Scorecard: Measure That Drive Performance*” *Harvard Business Review*, January–February. – 1992. – P. 71–79. 7. R. S. Kaplan and D. P. Norton “*Alignment*” *Harvard Business Review*, January–February 2006. 8. Журнал “*Маркетинг в Україні*” № 5’2002. “*Явище ринкової турбулентності та його вплив на сучасний маркетинг*”. 9. Момот В.Є. *Сатурація продукції як визначальний фактор побудови маркетингової політики // Вісник Національного університету “Львівська політехніка”*. – 2002. – 466. – С. 77–83.

УДК 658.3

Н.Л. Іващук

Національний університет “Львівська політехніка”

## ПРО ЗНАЧЕННЯ КОМПЕТЕНЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ У ФОРМУВАННІ ЇЇ РИНКОВОЇ ВАРТОСТІ

© Іващук Н.Л., 2006

Розкрито значення чинника знань для формування ринкової вартості підприємства, а також сутність поняття інтелектуального капіталу та його зв'язок з інформованістю та системою знань організації. Визначено структурну базу, яка підтримує інтелектуальний капітал. Описано важливість та складові процесу управління знаннями. Визначено складові системи знань підприємства. Досліджено зміст понять “компетенція працівників” і “компетенція організації”, а також встановлено взаємозв'язок між ними. Запропоновано методи управління знаннями та визначено роль і функції менеджера у цьому процесі.

In article the influence of knowledge factor on formation of enterprise market cost is shown. It is shown essence of the concept of knowledge capital and its connection with competence and enterprise knowledge system. It is determined the structural base supporting the intellectual capital. It is described importance and compound managerial process by intelligence. It is determined compound systems of the enterprise knowledge. The maintenance of concepts of the worker competence and the organization competence is investigated, and the interrelation between these ones is also established. It is offered the methods of knowledge management and the manager role and functions in this process is determined.

Постановка проблеми і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, висококонкурентне середовище, швидка змінність традиційних ринків, поява електронних ринків, а також стандартизація та уніфікація практично усіх сфер нашого життя стали причиною зростання ролі людини в організації. Засоби знань працівників настільки сильно впливають на ринкову вартість фірм, що можуть навіть визначати котирування цін акцій корпорацій та інших цінних паперів на фондовій біржі.

Наприклад, відмова Йозефа Галла (Joseph Gall) від займаної посади управляючого директора і президента Amazon.com у 2000 році стала причиною зниження вартості акцій цієї корпорації на 8 % [1]. Або інший приклад, зростання на 60 % конкуренції у США було наслідком підвищення рівня освіти працівників та їх кваліфікації, а близько 70 % проявів новаторства були результатом їх знань та ініціативи [2].

Останніми десятиліттями, в час глобального економічного зростання з'явилося нове бачення структури основних чинників виробництва, а особливо їх ролі у загальносвітовій економіці. Знання поряд з капіталом, землею і працею стало одним з найважливіших виробничих чинників, особливо в галузі високих технологій, які сьогодні є найбільш прибутковою сферою економіки. З'явилося нове поняття "інтелектуального капіталу" як головної, після фінансового капіталу, складової частини ринкової вартості підприємства.

Згідно з Л. Едвісоном і М. Мелоуном, інтелектуальний капітал дорівнює різниці між ринковою і балансовою вартістю фірми. Під цим поняттям розуміють знання, вміння, досвід, кваліфікацію, організаційну технологію, відносини з клієнтами та партнерами, які в сумі дають підприємству загальну перевагу на ринку.

Провідні світові фірми щоразу більше уваги приділяють визначенню ролі інтелектуального капіталу в загальному розвитку організації. Варто зазначити, що нематеріальні засоби завжди враховувалися під час оцінки ринкової вартості підприємства. Однак в останньому десятилітті з'явилася тенденція до значного відриву ринкової вартості фірм від їх балансової вартості. Наприклад, ринкова вартість компаній Microsoft і McDonald's перевищувала її балансову вартість більш ніж у два рази, а для компанії Coca-Cola ця різниця була більшою, ніж у тричі. У 1997 році біржовий індекс Dow Jones Industrial Average, який обчислюється на біржі New York Stock Exchange на підставі кошика акцій 30 провідних промислових корпорацій США, був утричі вищий від балансової вартості цих корпорацій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення цієї проблеми.** Більшість науковців, які займаються цією проблематикою, зокрема Д. Белл, П. Дракер, Л. Едвінсон, Т. Коупленд, М. Мелоун, Т. Пітерс, Т. Стюарт та інші, схиляються до думки, що така різниця між ринковою та балансовою вартістю підприємств є наслідком зростання власне їх інтелектуального капіталу, основою якого становлять знання. Динаміка цієї різниці сьогодні має зростаючий характер.

Проблематикою знань і їх застосування та проблемами інтелектуального капіталу, окрім вищеназваних вчених, займалися такі представники зарубіжної економічної науки: В. Іноземцев, Р. Каплан, В. Макаров, Ф. Махлуп, Д. Нортон, К. Нордстрем, Т. Пітерс, Й. Ріддерстрале, Ф. Хаєк, Й. Шумпетер та інші.

Серед вітчизняних науковців значний внесок зробили А.П. Гальчинський, С.В. Львовчкін, В.П. Семиноженко [3], В.М. Геєць [4], Ю.М. Бажан, Л.А. Мусіна, які дослідили важливість чинника знань для національної економіки та перспективи його розвитку. Інші вчені, такі як, наприклад, Л.Ф. Кузнець і О.П. Кучеров, пропонують принцип, за яким інформація, відтворена в мозку, переходить в знання, також вказують, як на основі цього принципу виконується регулювання використання знань, відтворюваних людиною у процесі діяльності [5]. Л.І. Федулова у [6] проводить системний аналіз проблем розвитку економіки знань в Україні і пропонує заходи щодо реалізації національної державної політики на шляху інтеграції до європейського простору.

Дробчак С.З. досліджує особливості управління капіталом підприємства у процесі інтеграції України в глобальну економіку знань [7]. Натомість А.Е. Воронкова та Р. Вечерковски в [8] розглядають проблему побудови моделі управління знаннями підприємства з визначенням взаємозв'язків, які виникають між окремими блоками цієї моделі.

Чухно А. в [9] і [10] досліджує сутність, форми та закономірності розвитку інтелектуального капіталу, розглядає роль інформаційних технологій у становленні економіки нового типу, а також висвітлює проблему визначення вартості інтелектуального капіталу.

Геєць В.М. розкриває характер і визначає проблеми, пов'язані із здійсненням перехідних процесів до економіки знань, а також підкреслює значущість освіти для розвитку людського потенціалу [11, 12].

**Цілі статті.** У зв'язку з вищесказаним, цілі роботи можна сформулювати в такий спосіб:

- дослідити значення знань як одного з визначальних факторів розвитку сучасної економіки;
- розкрити зміст поняття компетенції працівників;
- розкрити зміст та складові поняття компетенції організації;
- визначити складові системи знань підприємства;
- встановити зв'язок між інформованістю та знаннями;
- запропонувати методи управління знаннями.

**Основний матеріал дослідження.** Ступінь інформованості підприємства та його компетенція впливають на його ринкову вартість, внаслідок чого воно отримує конкурентні переваги. А отже, питома вага впливу цих чинників на зростання фінансових та нефінансових показників діяльності підприємства стає щоразу більшою порівняно з вагою традиційних ресурсів. Причому коефіцієнт еластичності, який показує зв'язок між зміною ринкової вартості підприємства та змінами рівня знань чи рівня інформованості, є набагато вищим від одиниці. Розуміння цього факту відкриває для організації нові перспективи щодо внутрішнього зростання і покращання своєї ринкової позиції. Перед сучасними менеджерами стоїть складне завдання управління компетенцією організації, що ґрунтується на знаннях її персоналу (рис. 1).

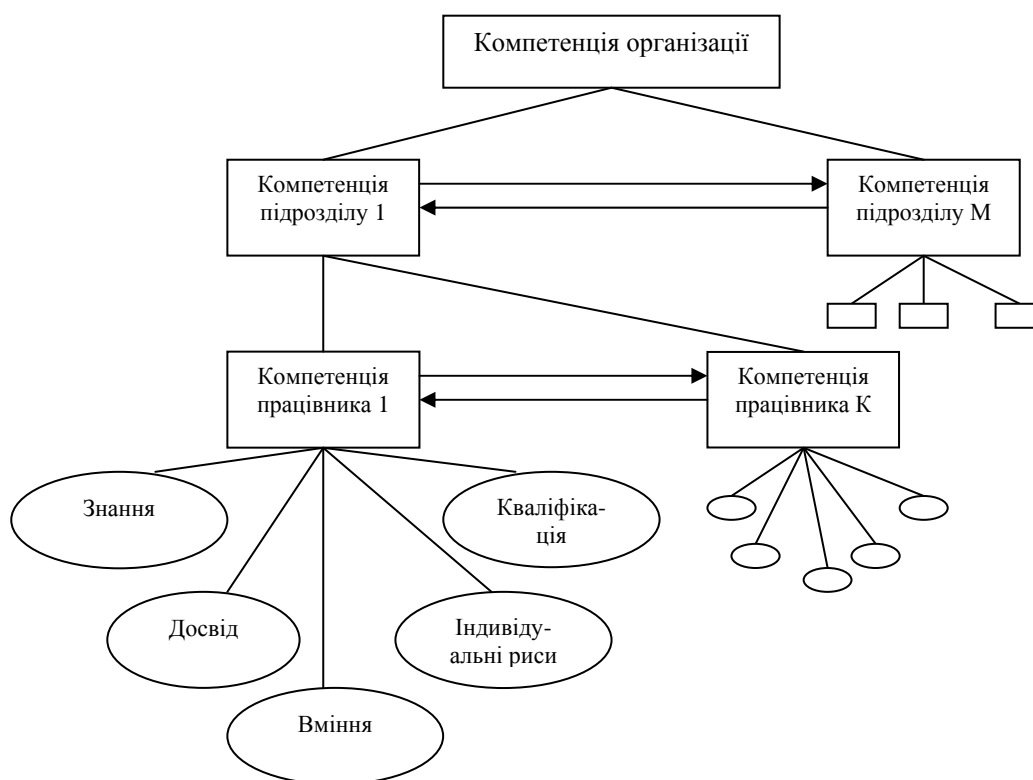


Рис. 1. Складові компетенції організації

Компетенція працівників – це їх вміння, досвід та знання, а також здатність використовувати свій інтелектуальний потенціал під час виконання професійних обов'язків. Окрім того, компетенція кожного працівника залежить від особливостей його характеру, фізичних даних, системи внутрішніх цінностей, а також від схильності і вміння працювати в колективі та на користь колективу, бажання і здатність використовувати набуті знання та досвід.

Компетенція працівників є основою компетенції організації – одного з найважливіших чинників, який безпосередньо впливає на її конкурентоспроможність, що, своєю чергою, дає їй переваги на ринку. З іншого боку, компетенція організації перекладається на її стратегічну здатність ефективного використання усіх своїх ресурсів з метою отримання якнайкращих результатів своєї діяльності.

Отже, можна стверджувати, що саме компетенція працівників є основним джерелом успіху організації. А особливо у період глобалізації та інформатизації світової економіки і динамічного розвитку зовнішнього середовища, параметри якого неймовірно швидко змінюються.

У сучасному світі знання та інформація мають дуже високу вартість, а, окрім того, дуже тісно між собою пов'язані.

Підприємство може отримати додаткові переваги, маючи правдиву інформацію про зовнішнє середовище, а саме про:

- ступінь і прояви конкуренції;
- технологічні та інформаційні зміни;
- політику уряду;
- політику міжнародних економічних організацій;
- внутрішню економічну ситуацію;
- економічну ситуацію партнерів;
- політичну ситуацію партнерів;
- економічну ситуацію клієнтів;
- політичну ситуацію клієнтів;
- стан навколишнього середовища (екологію) в регіональному масштабі;
- стан навколишнього середовища (екологію) у світовому масштабі тощо.

Але однієї інформації замало, щоб реалізувати ці переваги. Необхідні відповідні знання, щоб цю інформацію перетворити на користь для своєї організації. А отже, потрібно створити правильну і ефективну систему управління знаннями, здатну обробляти і використовувати усю зібрану інформацію.

Процес управління знаннями передбачає:

- здобування знань окремими працівниками, враховуючи при цьому їх індивідуальні особливості;
- накопичення знань, необхідних для ведення господарської діяльності вибраного профілю;
- ідентифікацію знань за допомогою опитувань, тестів, карт та матриць знань, розроблених експертами;
- сортування знань згідно зі сферами їх використання;
- перетворення знань у прозору і доступну для усіх працівників форму;
- зберігання знань на сучасних носіях інформації;
- актуалізацію знань згідно з вимогами часу;
- засвоєння знань працівниками;
- обмін знаннями між працівниками;
- застосування знань на користь організації.

При цьому важливо пам'ятати про створення системи мотивації працівників до навчання, обміну і застосування знань на користь підприємства загалом і колективу, зокрема.

Управління знаннями може бути однією із складових загального процесу управління підприємством, але також може бути і відокремлене, як завдання більш значуще, для якого розробляється окрема система управління із врахуванням поділу на стратегічні і оперативні процеси. Стратегічні процеси формування і використання знань на підприємстві розраховані на досягнення довготривалих цілей, а саме: на отримання додаткового прибутку, зниження собівартості продукції, підвищення рентабельності тощо. Натомість оперативні процеси скеровані на утримання конкурентної позиції на ринку, підтримання іміджу солідної фірми, а також створення позитивного мікроклімату у самій фірмі. Основними показниками внутрішнього мікроклімату є високий рівень довіри до керівництва, налагоджені взаємовідносини персоналу, інноваційна культура працівників, високі норми поведінки та спілкування, відносний ступінь свободи працівників.

Система знань підприємства складається з “ноу-хау” (know-how), патентів, авторських прав, системи організації, системи підвищення кваліфікації працівників, організаційної культури підприємства, а також нагромаджених знань, досвіду і кваліфікації його окремих працівників. А власниками знань є люди, і тому належить їх трактувати як рушійну силу новаторства. Однак є проблема: дати їй поштовх і надати прискорення.

Успіх кожної організації залежить не тільки від наявності справного інтелектуального капіталу, але також і від уміння управляти ним. Цим у кожній організації незалежно від профілю її діяльності займаються менеджери, які додатково повинні стимулювати розвиток системи знань і постійно її моніторувати.

Менеджери у своїх рішеннях інтегрують інформаційні потоки з матеріальними потоками організації, використовуючи при цьому комунікативні системи і систему знань. Причому процес комунікації має бути тісно пов'язаний із системою знань і координувати решта потоків в організації.

Менеджери, враховуючи власну компетенцію, ідентифікують зовнішнє середовище та внутрішній стан організації, і на підставі цих даних приймають рішення щодо способів сполучення окремих інформаційних та матеріальних потоків, враховуючи при цьому цілі і стратегію підприємства. Наступним кроком є моніторинг і контроль процесу виконання цих рішень, а в разі потреби – втручання у цей процес.

Отже, компетенція менеджера, його вміння швидко зібрати інформацію про зовнішнє середовище та правильно її інтерпретувати, ступінь інформованості про стан організації та її потенційні можливості дає йому можливість приймати рішення. Якщо ці рішення будуть властивими (єдино правильними), то вони створять можливість:

- кращого використання матеріальних ресурсів;
- ефективного використання інтелектуального капіталу;
- налагодження внутрішніх процесів всередині фірми;
- отримання вищих прибутків;
- підвищення конкурентоспроможності фірми;
- налагодження нових зв'язків із партнерами;
- розширення ринків збуту і здобуття нових клієнтів;
- покращання внутрішнього стану і мікроклімату фірми;
- підвищення її інтелектуального рівня тощо.

Однак головним завданням менеджера є ефективне використання інтелектуального потенціалу колективу. Важливо, щоб менеджери розуміли, що розвиток підприємства вимагає трактування знань як спільної (колективної) власності. А тому необхідно створювати базу для обміну знаннями між працівниками, обміну документами та інформацією, для спільних тренінгів і розмов. Варто також укомплектовувати кожного разу нові групи працівників для виконання окремих завдань, змінювати їх персональний склад та спрямованість завдань щодо окремих працівників. Не менш важливим є створення додаткового вільного часу для персоналу з метою їх саморозвитку і самовдосконалення.

Взагалі кажучи, люди відчують потребу діяти у новий спосіб, що сприяє інтенсивнішому створенню і використанню знань, якщо керівництво буде взмозі поставити перед ними досить амбітні цілі, що вимагають новаторства для їх досягнення. Керівники повинні створювати таке суспільне середовище, яке б сприяло реалізації амбітних цілей, пов'язаних з ризиком, одночасно передбачаючи відповідну систему мотивації. Необхідно надавати працівникам певну свободу у розподілі свого часу на ідентифікацію проблеми і пошук нових ідей для їх вирішення; заохочувати деякою мірою до експериментів, а також акцептувати витрати, пов'язані з ними.

Отже, знання становлять частину майна підприємства, велику частину вартості його продукту. Менеджери повинні дбати про систематичне поповнення засобів знань, досвіду, вміння, здобування нових знань і використання їх для розвитку підприємства.

З вищесказаного випливає, що основна увага керуючого персоналу організації повинна бути сконцентрована на створенні умов для успішного розвитку працівників, що може вимагати навіть радикальних змін у функціонуванні організації, але одночасно сприяти покращанню показників її діяльності, а навіть збільшенню ринкової вартості підприємства (рис. 2).

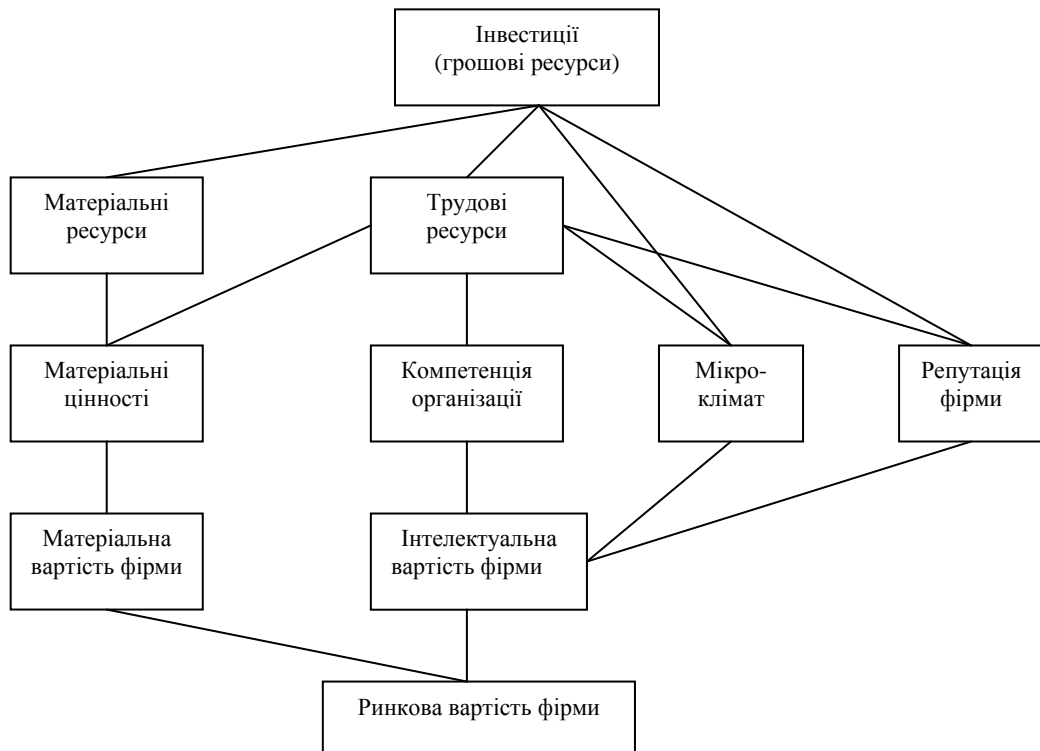


Рис. 2. Процес створення ринкової вартості фірми

Дослідження, проведені фірмою Gottlieb Duttweiler Foundation у Швейцарії на тему інтелектуального капіталу, показали, що тільки 20 % доступних в організації знань практично використовуються нею.

Натомість структурну базу, яка підтримує інтелектуальний капітал, створюють:

- інформаційні системи;
- комунікативні системи;
- організаційна концепція підприємства;
- ділова і технічна документація;
- інтелектуальні права власності тощо.

Підсумовуючи, слід зазначити, що роль інтелектуального капіталу та знань на сьогоднішній день настільки значна, що варто йому надати більше уваги як з боку науковців, так і практиків, що уможливить вивести нашу економіку на якісно вищий рівень функціонування.

**Висновки.** Сучасні зміни глобального економічного середовища, які спостерігаються у світі, приводять до створення образу “нової економіки” [3], в якій основні акценти ставляться на знання в широкому розумінні цього слова, та на інформацію. Сьогодні саме ці складові найбільшою мірою вирішують долю підприємства, а не праця, земля і капітал, як вважалося раніше.

Отже, управління знаннями можна охарактеризувати як процес перетворення кваліфікації, інформованості, знань і досвіду колективу та окремих його членів в підвищення рентабельності, конкурентоспроможності і ринкової вартості підприємства.

З цього випливає, що успіх сучасної організації, яка функціонує в умовах динамічного оточення, пов’язаний не лише із вмілим використанням матеріальних ресурсів чи з інвестиціями в основні засоби, а найчастіше є результатом колективних знань та компетенції працівників.

**Перспективи подальших досліджень.** Підсумовуючи вищесказане, можна стверджувати, що процес управління знаннями потребує значно більшої уваги як з боку керівництва підприємства, так і з боку держави. З огляду на важливість цієї тематики, варто зазначити, що сфера системи

знань та компетенції підприємств вимагає докладніших досліджень, створення моделей управління ними і рекомендацій щодо їх практичного використання.

1. Caddy J., *Orphan knowledge: the new challenge for knowledge management*, "Journal of Intellectual Capital", 2001. – Vol.2, Nr.3. 2. Kuźnicki L., *W perspektywie roku 2010, Komitet Prognoz "Polska w XXI wieku" przy Prezydium PAN, Dom Wydawniczy Elipsa*. – Warszawa, 1995. 3. *Економіка знань: виклики глобалізації та Україна / Під заг. ред. А.П. Гальчинського, С.В. Львовичкіна, В.П. Семиноженка*. – К., 2003. 4. *Економіка знань та її перспективи для України / За ред. В.М. Геєця*. – К.: Інститут економічного прогнозування НАН України, 2005. 5. Кузнець Л.Ф., Кучеров О.П. *Перманентний процес відтворення інформації у формі знань // Актуальні проблеми економіки*. – 2004. – № 9. – С. 68–74. 6. Федулова Л.І. *Проблеми розвитку економіки знань в контексті вступу України до ЄС // Актуальні проблеми економіки*. – 2005. – № 4. – С. 104–117. 7. Дробчак С.З. *Особливості управління капіталом підприємства у процесі інтеграції України в глобальну економіку знань // Актуальні проблеми економіки*. – 2005. – № 11. – С. 44–48. 8. Воронкова А.Е., Вечерковски Р. *Построение модели управления знаниями предприятия // Актуальні проблеми економіки*. – 2005. – № 1. – С. 147–154. 9. Чухно А. *Інтелектуальний капітал: сутність форми і закономірності розвитку // Економіка України*. – 2002. – № 11. – С. 48–55. 10. Чухно А. *Інтелектуальний капітал: сутність форми і закономірності розвитку // Економіка України*. – 2002. – № 12. – С. 61–67. 11. Геєць В. *Характер перехідних процесів до економіки знань // Економіка України*. – 2004. – №4. – С. 4–14. 12. Геєць В. *Характер перехідних процесів до економіки знань // Економіка України*. – 2004. – №5. – С. 4–13.

УДК 339.13

О.В. Іващук

Національний університет "Львівська політехніка"

## ЕВОЛЮЦІЯ ЕЛЕКТРОННИХ РИНКІВ У СВІТОВІЙ ЕКОНОМІЦІ

© Іващук О.В., 2006

Досліджується проблематика електронних ринків. Розглянуто їх сутність, основні характеристики та сфери застосування. Проведено класифікацію електронних ринків згідно з різними критеріями. Розглянуто етапи їх розвитку та еволюцію в часі. Досліджено принципи та форми їх організації, а саме: товарні біржі, біржі послуг, аукціони, ярмарки і тендери. Розглянуто переваги і недоліки електронних ринків та ризики, пов'язані з їх функціонуванням порівняно з традиційними ринками. Вказано на перспективи розвитку електронних ринків і проблеми, які потребують подальших досліджень.

At article the problematics of the electronic markets is investigated. Their essence, the basic characteristics and spheres of application is considered. It is carried out classification of the electronic markets concerning different criteria. It is considered stages of their development and evolution in time. It is investigated principles and forms of their organization, commodity exchanges, stock exchanges of services, auctions, fairs and tenders. It is considered advantages and lacks of the electronic markets and the risk connected to their functioning, in comparison with the traditional markets. It is shown prospects of development of the electronic markets and problems which demand the further researches.

Постановка проблеми і її зв'язок з важливими науковими і практичними завданнями. Впровадження нових інформаційних технологій, передусім мережі Інтернет, стало причиною зміни погляду на ринок як на місце проведення трансакцій купівлі-продажу. Сьогодні ринок можна розуміти двояко: як традиційний ринок (marketplace) і так званий ринковий простір (marketspace) [1]. Розвиток