

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА

**КОНОПЛИНА ОЛЕНА ОЛЕКСАНДРІВНА**

УДК 658.15:332.8

**СТРАТЕГІЧНИЙ МОНІТОРИНГ ДІЛОВОЇ РЕПУТАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ  
ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ ЗА ГРУПАМИ  
ЗАЦІКАВЛЕНИХ ОСІБ**

08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**АВТОРЕФЕРАТ**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Харків – 2019

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківському національному університеті міського господарства імені О.М. Бекетова.

**Науковий керівник**

кандидат економічних наук, доцент  
**МІЗІК Юлія Ігорівна,**  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О.М. Бекетова,  
доцент кафедри фінансово-економічної безпеки,  
обліку і аудиту

**Офіційні опоненти:**

доктор економічних наук, доцент  
**СЕЛЕЗНЬОВА Ольга Олександрівна,**  
Одеський національний університет  
імені І.І. Мечникова, професор кафедри  
маркетингу та бізнес-адміністрування

кандидат економічних наук, доцент  
**САВЕНКО Ксенія Сергіївна,**  
Харківський національний економічний університет  
імені Семена Кузнеця,  
доцент кафедри міжнародного бізнесу та  
економічного аналізу

Захист дисертації відбудеться «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р. о «\_\_\_\_\_» годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.089.01 у Харківському національному університеті міського господарства імені О. М. Бекетова за адресою: м. Харків, вул. Маршала Бажанова, 17, у залі засідання Вченої ради (конференц-зал № 1).

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова за адресою: м. Харків, вул. Маршала Бажанова, 17.

Автореферат розісланий «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р.

**Вчений секретар**  
спеціалізованої вченої ради

**Г. М. Шаповал**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Сучасні світові тенденції управління підприємствами спрямовані все більше на нематеріальні складові успішного ведення бізнесу такі як репутація, яка є для підприємств найважливішим фактором конкурентоспроможності. Незважаючи на те, що досвід управління діловою репутацією мають переважно зарубіжні компанії, усе більше вітчизняних підприємств враховують цей чинник під час формування та реалізації стратегії конкурентоспроможності. Підприємства водопостачання та водовідведення (ПВВ) не є винятком. З огляду на критичне технічне, економічне та фінансове становище підприємств галузі, актуальним та своєчасним є застосування нових ефективних методів, які б забезпечували не тільки ефективність функціонування, але й формування і використання такої складової нематеріальних активів, як ділова репутація. Позитивна ділова репутація сприяє підвищенню інвестиційної привабливості, а в рамках реалізації державного приватного партнерства дозволяє розширити можливості його реалізації на підприємствах водопостачання та водовідведення. Для мінімізації репутаційних ризиків набуває першочергового значення моніторинг забезпечення ділової репутації підприємств. Довгострокова стратегічна спрямованість забезпечення ділової репутації має базуватися на використанні сучасного інструментарію комплексного оцінювання рівня ділової репутації, що враховує взаємовідносини з різними категоріями зацікавлених осіб.

Проблеми ділової репутації підприємств стали предметом системних та ґрунтовних досліджень багатьох зарубіжних та вітчизняних учених-економістів, зокрема питання визначення, структури та оцінки ділової репутації підприємства досліджували В. Бабаєв, П. Бубенко, З. Варналія, В. Гапоненко, С. Горін, Г. Даулінг, О. Димченко, В. Забродський, О. Ілляшенко, С. Ілляшенко, Ф. Кідлад та Е. Прескотт, Г. Козаченко, О. Ляшенко, І. Мігус, С. Майерс, Т. Момот, М. Новікова, І. Писаревський, С. Плотницька, К. Савенко, О. Селезньова, Н. Чебанова, І. Шер, О. Шиманська, Л. Шутенко та ін. Різні аспекти формування та управління діловою репутацією, зокрема питання репутаційного менеджменту, моніторингу, вивчали О. Бурбело, І. Вінокур, В. Вітлінський, Б. Грек, Г. Даулінг, Ф. Джефкінс, К. Карпова, Н. Кричевський, А. Кіреєв, К. Мамонов, С. Молодецький, Е. Семпсон, С. Сергієнко, І. Синяєва, Д. Ядін та ін. Погоджуючись із думками вчених, слід зазначити, що проблематика формування, управління та моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення (ДРПВВ) на сьогодні не є остаточно вирішеною і потребує розробки та застосування методів та інструментів впливу. Таким чином, теоретико-методичне та прикладне значення вирішення окресленого завдання зумовило вибір теми дисертаційної роботи та її актуальність.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Зміст і напрямок досліджень, що виконані в дисертаційній роботі, відповідають завданням реформ, визначених Законом України «Про Загальнодержавну

програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства» № 1869-IV від 11.06.2009 р.

Дисертаційна робота є ініціативною й водночас складовою частиною науково-дослідних робіт Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова в межах державної бюджетної тематики: «Інформаційно-аналітичне забезпечення функціонування системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України в сучасних умовах: теорія, методологія, практика», етап 3 – «Удосконалення інформаційно-аналітичної системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України: планова та контрольна діяльність» (2013 р., номер державної реєстрації 0112U003092) – автором удосконалено теоретико-методичні засади визначення зацікавлених осіб підприємства, зокрема у житлово-комунальному господарстві, та управління їх взаємодією, «Інформаційно-аналітичне забезпечення функціонування системи управління фінансово-економічною безпекою суб'єктів господарювання України в сучасних умовах: теорія, методологія, практика» (2016 р., 2017 р., номер державної реєстрації 0116U005339) – автором удосконалено теоретико-методичні засади визначення стратегічного моніторингу ділової репутації, та запропоновано алгоритм оцінки її рівня для підприємств водопостачання та водовідведення, удосконалено категорійний апарат щодо визначення репутаційного менеджменту підприємств, а також місця репутаційного аудиту в системі репутаційного менеджменту. В межах госпдогвірної науково-дослідної роботи «Розробка теоретико-методичних засад стратегічного моніторингу в системі забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємств водопостачання та водовідведення» № 4/12–ПД/16 від 01.12.2016 р. – узагальнено існуючі наукові підходи до визначення стратегічного моніторингу, «Сучасний стан та передумови забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємств водопостачання та водовідведення» № 125/4–НР/17 від 15.05.2017 – проаналізовано сучасний стан підприємств водопостачання та водовідведення та основні тенденції їх розвитку.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційної роботи є розробка теоретико-методичних засад і практичних рекомендацій щодо здійснення розробки та впровадження стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення. Досягнення поставленої мети зумовило вирішення таких завдань:

- проаналізувати тенденції розвитку підприємств водопостачання та водовідведення в системі житлово-комунального комплексу України;
- дослідити роль зацікавлених осіб у формуванні ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення;
- обґрунтувати організаційні та економічні засади стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення;
- розробити методичний підхід до оцінки рівня взаємодії основних груп зацікавлених осіб підприємств водопостачання та водовідведення й обґрунтувати шляхи його практичної реалізації;

– узагальнити теоретичні положення і методичні підходи до оцінки ділової репутації підприємств та розробити систему оцінки загального індексу ДРПВВ за інтегрованими показниками рівня взаємодії з групами зацікавлених осіб;

– розробити комплекс рекомендацій управлінського характеру з підвищення рівня ДРПВВ на основі розрахованих показників;

– удосконалити інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного моніторингу ДРПВВ, розробити матрицю сфер впливу зміни рівня ДРПВВ на діяльність підприємств водопостачання та водовідведення.

**Об'єктом дослідження** є процес здійснення стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення.

**Предметом дослідження** є розробка теоретико-методичних положень та обґрунтування практичних рекомендацій щодо здійснення стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення.

**Методи дослідження.** Теоретико-методичною основою дослідження стали наукові праці провідних вітчизняних вчених і зарубіжних учених-економістів в сфері удосконалення системи формування, управління та моніторингу рівня ділової репутації, а також законодавчі й нормативні акти України в з питань розвитку та реформування водопровідно-каналізаційного господарства. Для розв'язання поставлених завдань у ході дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи: *абстрактно-логічний аналіз* – для теоретичного узагальнення й обґрунтування напрямів та результатів дисертаційної роботи; *логіко-теоретичного узагальнення* – для виявлення закономірностей у тлумаченні основних понять при формуванні теоретичних аспектів формування ділової репутації; *статистичного аналізу* – для аналізу та оцінювання діяльності підприємств водопостачання та водовідведення; *системного аналізу* – для розробки стратегічного моніторингу ДРПВВ; *метод аналізу ієрархій* – для встановлення пріоритету зацікавлених осіб, що впливають на рівень ділової репутації; *метод експертних оцінок* – для визначення вагомості кожної цільової групи у загальному рівні ДРПВВ; *метод таксономії* – для оцінки рівня взаємодії з відібраними групами зацікавлених осіб за обраними показниками; *графічний метод* – для наочного зображення і схематичного представлення теоретичних і практичних результатів дослідження.

*Інформаційно-правовою базою дисертаційної роботи* є законодавчі й нормативно-правові акти України, матеріали Державної служби статистики України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, фінансова звітність підприємств водопостачання та водовідведення, інформаційно-аналітичні матеріали й науково-методичні розробки вчених, монографії та публікації вітчизняних і зарубіжних авторів, інтернет-ресурси.

**Наукова новизна одержаних результатів.** Основним науковим результатом дисертаційної роботи є розвиток теоретико-методичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо формування стратегічного моніторингу ДРПВВ за групами зацікавлених осіб. Основні результати

проведеного наукового дослідження, що визначають його наукову новизну, полягають у наступному:

*удосконалено:*

– визначення сутності стратегічного моніторингу ДРПВВ шляхом систематизації таких понять як «ділова репутація підприємства», «зацікавлені особи підприємства» та «репутаційний менеджмент», який на відміну від існуючих, розглядається як організована постійно й безперервно діюча система, за допомогою якої здійснюється процес збору, накопичення, систематизації та аналізу інформації щодо зовнішніх і внутрішніх зацікавлених осіб, які здійснюють вплив на діяльність підприємства та формують рівень його ділової репутації, що дозволяє створити теоретичний базис для підвищення рівня ділової репутації як одного з факторів конкурентоспроможності;

– методичний підхід до стратегічного моніторингу ДРПВВ, який, на відміну від існуючих, ґрунтується на структурно-логічній моделі і складається з двох блоків, перший – ідентифікація зацікавлених осіб та дослідження факторів впливу на ДРПВВ, другий – визначення рівня ділової репутації та реалізація моделі стратегічного моніторингу ділової репутації, що дозволяє на постійній основі здійснювати оцінку, аналіз, прогнозування та контроль рівня ДРПВВ;

– методичний підхід до оцінки рівня взаємодії підприємств водопостачання та водовідведення із групами зацікавлених осіб, який на відміну від існуючих, базується на обчисленні інтегрального показника рівня взаємодії ПВВ із групами зацікавлених осіб з урахуванням як кількісних так і якісних показників, що дозволяє порівнювати аналогічні показники для різних підприємств водопостачання і водовідведення за регіонами України;

– методичний підхід до оцінки ступеню впливовості груп зацікавлених осіб у формуванні ДРПВВ, який, на відміну від існуючих, передбачає виокремлення методом аналізу ієрархій пріоритетних груп і напрямів взаємодії, що дозволяє більш обґрунтовано визначити їх вплив на ділову репутацію та створити інформаційну базу для прийняття ефективних управлінських рішень;

– інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного моніторингу ДРПВВ, що на відміну від відомих, базується на здійсненні комплексного оцінювання рівня ділової репутації шляхом побудови репутаційних радарів відповідно до кожної модельної ситуації, застосування матриці сфер впливу на діяльність ПВВ, що дозволяє здійснювати регуляторний вплив на рівень ДРПВВ шляхом прийняття відповідних управлінських рішень;

*набуло подальшого розвитку:*

- визначення сутності поняття «ділова репутація підприємств водопостачання та водовідведення» на основі систематизації наявних підходів, яке на відміну від існуючих, урахує особливості взаємодії підприємств водопостачання та водовідведення з групами зацікавлених осіб (а саме – із споживачами, органами місцевої влади, керівництвом, працівниками, інвесторами і кредиторами), що надає можливість розробити специфічний для галузі комплекс заходів, спрямованих на формування та збереження певного рівня ДРПВВ у поточному та майбутньому періодах;

– розробка комплексу управлінських заходів з впровадження стратегічного моніторингу ДРПВВ, що на відміну від існуючих передбачає заходи з ідентифікації і виявлення пріоритетних груп зацікавлених осіб, визначення показників значущості впливу кожної групи на рівень ДРПВВ, оцінку рівня ДРПВВ, розробку матриці сфер її впливу на діяльність ПВВ та здійснення постійного контролю за рівнем ДРПВВ з метою своєчасної протидії негативним впливам.

**Практичне значення отриманих результатів.** Теоретичні висновки дисертаційної роботи доведені до рівня конкретних практичних рекомендацій, спрямованих на удосконалення стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення за групами зацікавлених осіб.

Основні результати роботи, зокрема методичний підхід до оцінки інтегрованого показника рівня взаємодії підприємств водопостачання та водовідведення із групами зацікавлених осіб, що включає ідентифікацію зацікавлених осіб та оцінювання рівня взаємодії з ними з метою визначення рівня їх впливу на діяльність підприємства та формування його ділової репутації, впроваджені на КП «Харківводоканал» та МКП «ВУВКГ м. Херсона (довідка № 3 від 19.11.2018 р., довідка № 01/231 від 05.12.2018р.). Стратегічний моніторинг, що містить оцінку ДРПВВ на основі інтегральних показників рівня взаємодії зацікавлених осіб з підприємствами водопостачання та водовідведення впроваджено в практичну діяльність КП «Черкасиводоканал» Черкаської міської ради (довідка №4636/01 від 12.02.2019 р.). Окремі результати дослідження використовуються в навчальному процесі Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова на факультеті економіки і підприємництва при формуванні навчально-методичного забезпечення та викладанні таких дисциплін як «Бухгалтерський облік в управлінні підприємством», «Організація і методика аудиту», «Економетрика» (довідка № 4002/24 від 11.01.2018 р.).

**Особистий внесок дисертанта.** Усі наукові результати, що викладені в дисертації та виносяться на захист, отримані автором особисто. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у дисертації використані лише ті ідеї та положення, які є результатом особистої роботи здобувача, про що вказано в переліку наукових праць, наведеному в авторефераті.

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати дослідження оприлюднено та схвалено на науково-практичних конференціях: «Перспективи розвитку ринкової економіки на засадах конкурентоспроможності, інноваційності та сталості» (м. Дніпропетровськ, 2014 р.); «Обліково-аналітичне забезпечення управління фінансово-економічною безпекою в умовах європейської інтеграції» (м. Харків, 2015 р.); «International Conference on Informatization Management Processes of Economic and, V.I.B.S., a.s» (Brno, Czech Republic, 2016 р.); «Актуальні питання економіки, фінансів, обліку та управління» (м. Полтава, 2017 р.); «Стратегічна аналітика та антикорупційний аудит в системі забезпечення фінансово-економічної безпеки держави, регіону, суб'єктів господарювання» (м. Харків, 2017 р.); «Актуальні проблеми економіки

та менеджменту: теоретичні і практичні аспекти» (Хмельницький – смт. Сатанів, 2017 р.); «Інновації в обліково-аналітичному забезпеченні та управлінні фінансово-економічною безпекою держави, регіону, суб'єктів господарювання – міждисциплінарний підхід», (м. Харків, 2018 р.).

**Публікації.** Основні результати дисертаційної роботи опубліковані у 23 наукових працях, з яких: 5 – статті в наукових фахових виданнях України, 7 – статті у виданнях, що входять до міжнародних наукометричних баз, 11 – матеріали конференцій. Загальний обсяг публікацій – 7,06 др. арк., з них особисто автору належить 5,45 др. арк.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списків використаних джерел (усього 229 найменувань на 21 стор.), 12 додатків на 31 сторінках. Основний текст дисертації складає 168 сторінок та містить 13 таблиць і 35 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційного дослідження, сформульовано його мету, завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, охарактеризовано наукову новизну й практичне значення одержаних результатів, наведено дані щодо апробації та публікацій.

У першому розділі **«Теоретичні засади формування стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення за групами зацікавлених осіб»** досліджено місце і роль підприємств водопостачання та водовідведення у розвитку національної економіки України, проаналізовано їх сучасний стан, проблеми розвитку підприємств в контексті формування стратегічного моніторингу ділової репутації, обґрунтовано необхідність пошуку якісно нових, оптимальних підходів до вирішення накопичених проблем.

Доведено, що проблема кризового стану підприємств водопостачання та водовідведення стає все більш актуальною та потребує вирішення, оскільки є не тільки значним бар'єром на шляху ефективного реформування галузі, пошуку іноземних інвесторів, але й створює диспропорції в економіці країни в цілому, загострює соціальні проблеми. Саме тому формування та підтримання належного рівня ділової репутації підприємств галузі є об'єктивною необхідністю сучасного управління.

Установлено, що відсутність єдиного підходу та багатоаспектність визначення науковцями поняття ділової репутації, зумовлює багато суперечностей щодо характеристики складових та факторів, що впливають на її рівень, а створення дієвих механізмів захисту від негативного впливу, вимагає чіткого тлумачення змісту досліджуваної категорії. Шляхом встановлення чіткого логічного зв'язку між такими поняттями, як «імідж», «гудвіл» і «репутація» сформовано авторське визначення поняття ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення, в основу якого покладено взаємодію із групами зацікавлених осіб.



Уточнено сутність поняття «стратегічний моніторинг ділової репутації», що становить основу понятійно-термінологічного апарату дослідження та дозволило розглядати його як спеціально організовану постійно та безперервно діючу систему, за допомогою якої здійснюється процес збору, накопичення, систематизації, аналізу інформації, яка встановлює перелік зовнішніх і внутрішніх зацікавлених осіб, що впливають на діяльність підприємств та формують рівень його ділової репутації. На основі цього запропоновано методичний підхід до здійснення стратегічного моніторингу ділової репутації, який базується на вхідних даних щодо діяльності підприємства (місії, мети, завдань) та обов'язково враховує форму власності й організаційно-правову форму господарювання. Для визначення рівня ділової репутації застосовується як ретроспективний аналіз показників за основними її складовими, так і перспективні дослідження. Вихідними даними є результати дослідження внутрішніх та зовнішніх зацікавлених осіб, що формують середовище діяльності підприємства. При цьому обов'язково слід враховувати основні тенденції зміни як груп зацікавлених осіб, так і напрямів взаємодії з ними (рис. 1).

В основу стратегічного моніторингу ділової репутації покладено застосування методів репутаційного менеджменту. Запропоновано методичний підхід до стратегічного моніторингу ділової репутації, що базується на структурно-логічній моделі та включає взаємопов'язані блоки: перший – ідентифікація зацікавлених осіб та дослідження їх факторів впливу на ділову репутацію, що включає вибір пріоритетних груп та напрямів взаємодії із ними, а також визначення набору показників для здійснення оцінки рівня взаємодії шляхом визначення інтегрованого показника, другий – визначення рівня ділової репутації та реалізація моделі стратегічного моніторингу ділової репутації, що містить визначення інтегрованого показника рівня взаємодії, визначення вагомості кожної з обраних груп у загальному рівні ділової репутації, на основі отриманих даних здійснюється побудова репутаційних радарів та інтерпретація отриманих результатів на основі розробленої шкали значень індексів ділової репутації. Отримані результати використовуються для впровадження заходів щодо управління діловою репутацією відповідно до рівня та розробки прогнозних показників ділової репутації з урахуванням запропонованих заходів.

У другому розділі **«Методичне забезпечення стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення»** здійснено ідентифікацію основних груп зацікавлених осіб підприємств водопостачання та водовідведення, удосконалено методичне забезпечення оцінки показників рівня взаємодії із зацікавленими особами; визначено основні параметри ДРПВВ; розроблено методичний підхід до визначення рівня ділової репутації; розроблено алгоритм оцінки значущості впливу факторів зовнішніх та внутрішніх зацікавлених осіб на рівень ДРПВВ.

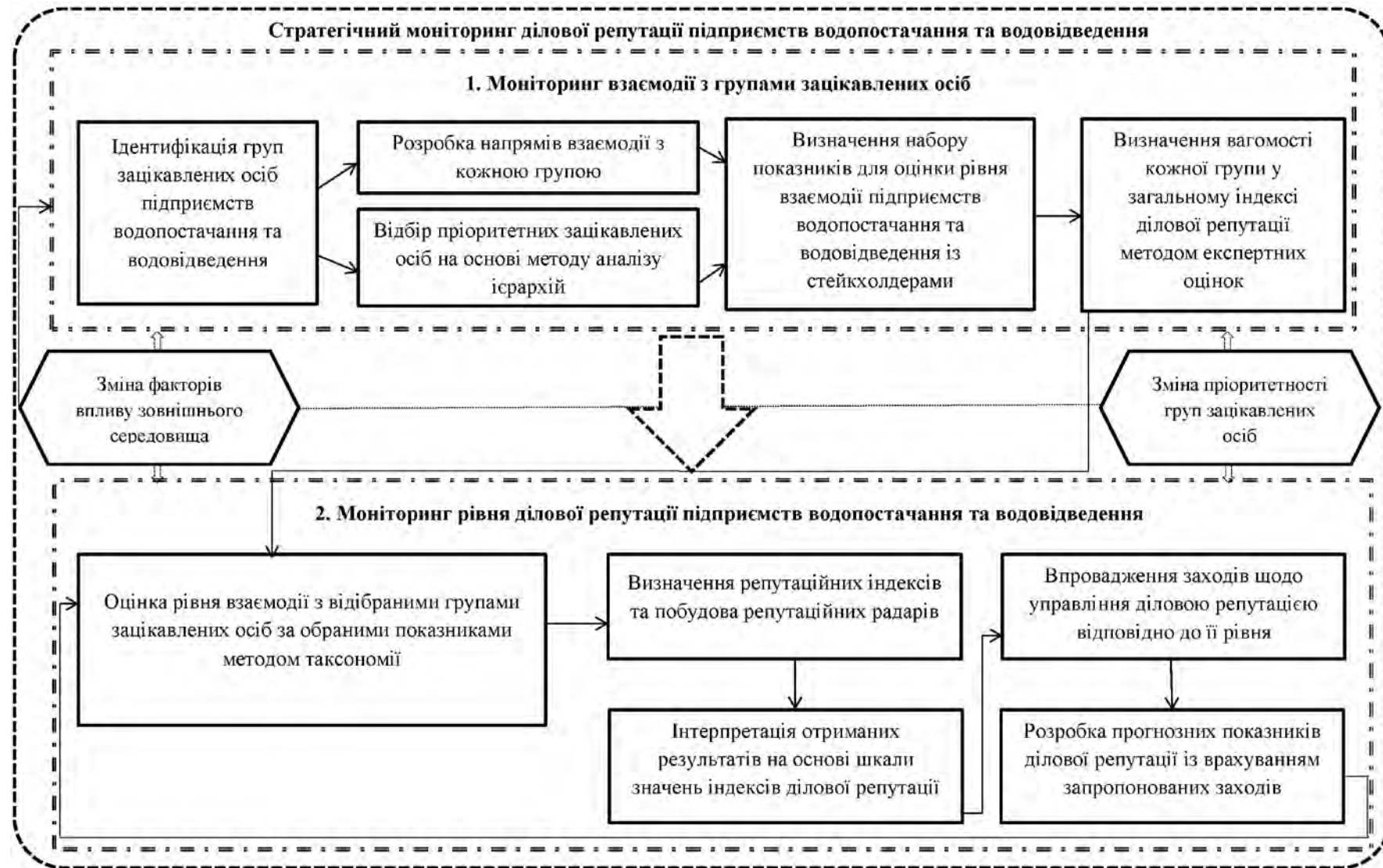


Рис. 1. Методичний підхід до стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення (розроблено автором)

Проведений у роботі аналіз наукових джерел надав можливість укласти перелік зацікавлених осіб для підприємств водопостачання та водовідведення, що є типовим для багатьох підприємств житлово-комунального комплексу.

Обмеженість ресурсів підприємств водопостачання та водовідведення не дозволяє одночасно задовольнити інтереси різних груп зацікавлених осіб, що обумовлює доцільність виявлення ключових груп зацікавлених осіб і формування стратегії дій, спрямованої на пріоритетне задоволення їх потреб і очікувань. З метою визначення груп зацікавлених осіб та їх вимог, в роботі на основі системного підходу здійснено аналіз їх пріоритетності. Пошук оптимального балансу задоволення інтересів зацікавлених осіб на основі інтегрального показника рівня взаємодії дозволяє підприємству розробити подальшу стратегію поведінки, яка б забезпечила підтримання певного рівня ДРВВП. Для цього в роботі запропоновано застосування принципів та інструментарію репутаційного менеджменту, основною метою якого є спрямування зусиль на підкреслення сильних сторін підприємства, його правильне сприйняття, роботу з інформаційним простором та знешкодженням загроз для репутації. Оцінка рівня взаємодії певних груп зацікавлених осіб з ПВВ є важливим елементом у розробці стратегічного моніторингу ДРПВВ. На рис. 2 представлено методичний підхід до оцінки інтегрального показника рівня взаємодії групи зацікавлених осіб із підприємством.



Рис. 2. Методичний підхід до оцінки рівня взаємодії ПВВ із зацікавленими особами (розроблено автором)

На основі значення показника рівня взаємодії приймаються управлінські рішення щодо напрямів діяльності, перспектив розвитку та забезпечення ефективних взаємовідносин із всіма групами зацікавлених осіб. Розроблений методичний підхід до вибору пріоритетних груп зацікавлених осіб та напрями взаємодії з ними, передбачає формування системи показників, які найбільш повно характеризують рівень взаємодії. Значна кількість ідентифікованих показників обумовлює необхідність їхньої класифікації за пріоритетністю у формуванні ділової репутації та здійснюється методом аналізу ієрархій. Для оцінки рівня взаємодії визначаються відносні показники, що характеризують взаємовідносини з пріоритетними групами. Отримані результати використовуються для обчислення інтегрованих показників рівня взаємодії. Установлено, що чинні методичні підходи щодо оцінки рівня взаємодії підприємств із зацікавленими особами не дозволяють системно оцінити рівень взаємодії та оперативно діагностувати пріоритетні групи та напрями взаємодії з ними, своєчасно отримувати й аналізувати інформацію та приймати управлінські рішення у напрямку подальших дій стосовно окремих груп. Обґрунтовано доцільність застосування методу аналізу ієрархій для визначення пріоритетних у формуванні ділової репутації груп зацікавлених осіб, що є головною складовою у визначенні інтегрального показника рівня взаємодії. Методом експертних оцінок для кожної групи зацікавлених осіб визначено притаманні їм напрями взаємодії та їх характеристики (табл. 1).

Таблиця 1

**Напрями взаємодії за групами зацікавлених осіб підприємств  
водопостачання та водовідведення**

Група стейкхолдерів	Напрямок взаємодії	Умовні позначення
Споживачі (S)	рівень тарифів на послуги	S1
	якість послуг	S2
	рівень довіри до підприємств ЖКК	S3
	альтернативні види надання послуг	S4
Органи місцевої влади (V)	фінансовий стан та результати діяльності	V1
	реалізація програм розвитку ЖКК	V2
	інноваційний розвиток	V3
	підвищення якості послуг	V4
Керівництво (K)	результати діяльності	K1
	стабільність фінансово-господарської діяльності	K2
	платіжна дисципліна	K3
	технічний стан	K4
Працівники (P)	рівень заробітної плати	P1
	умови найму та праці	P2
	плинність кадрів	P3
	можливість кар'єрного росту	P4
Інвестори і кредитори IN	обсяг необхідних інвестиційних ресурсів	IN1
	фінансовий стан підприємства	IN2
	термін окупності інвестиційних проектів	IN3
	прогнозовані грошові потоки	IN4

Постачальники (R)	обсяги замовлень	R1
	своєчасність розрахунків	R2
	кількість альтернативних постачальників	R3
	умови постачання	R4
Інші стейкхолдери (X)	рівень реалізації програм щодо захисту зовнішнього середовища	X1
	проведення заходів соціальної відповідальності	X2
	оприлюднення проблем ЖКК перед споживачами	X3
	проведення роз'яснювальної роботи щодо їх діяльності	X4

Формування списку попередніх показників, що характеризують напрями взаємодії для кожної групи, здійснено на основі ретроспективних даних діяльності підприємств водопостачання та водовідведення. За запропонованою на рис. 2 методикою визначено вагомість показників взаємодії за окремими групами (рис. 3).

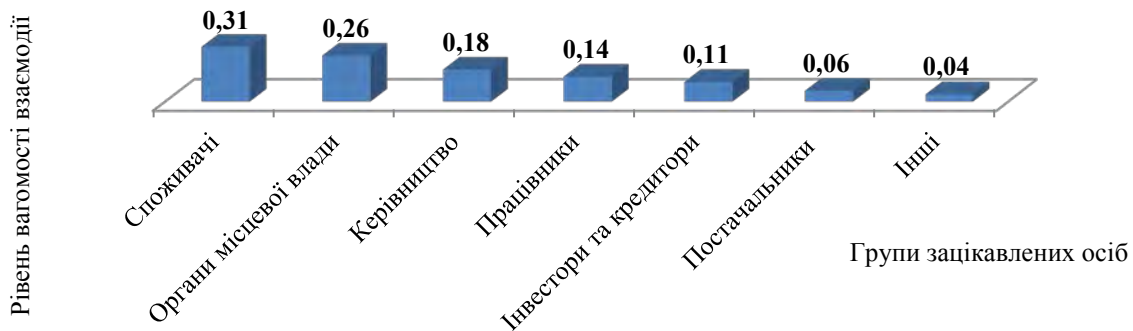
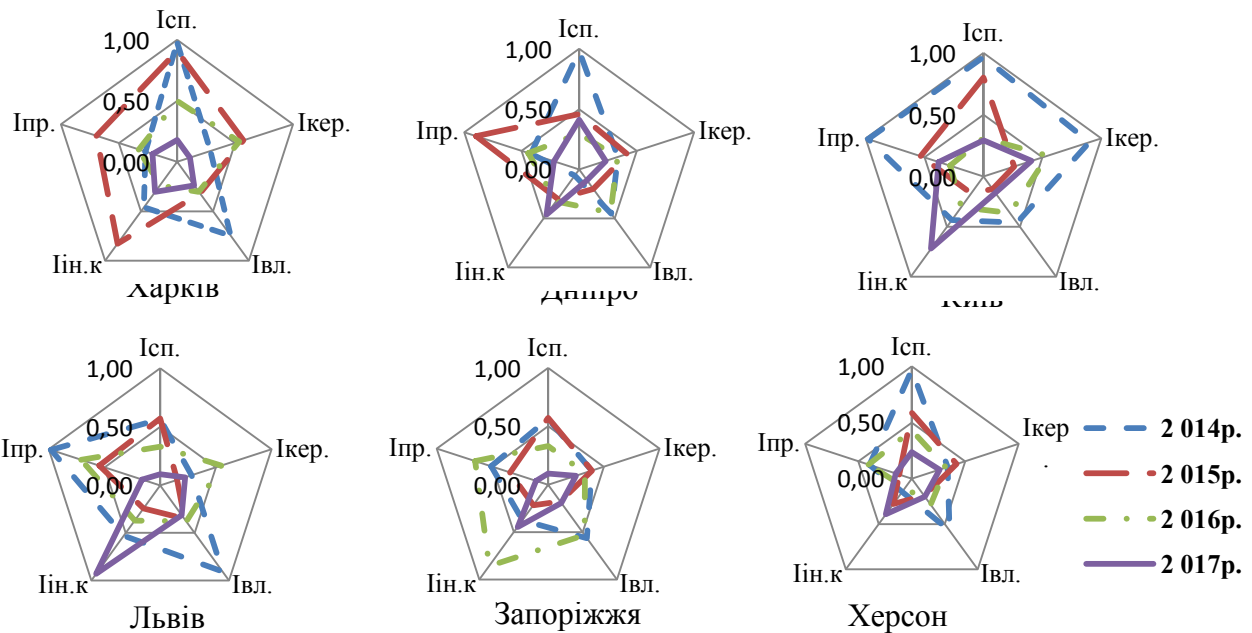


Рис. 3. Значення вагомості показників рівня взаємодії зацікавлених осіб із ПБВ (розроблено автором)

Як видно з рис. 3 найменшу питому вагу у загальному рівні взаємодії складає показники рівня взаємодії постачальників та інших зацікавлених осіб з ПБВ, що дозволяє виключити їх з подальших розрахунків. Отримані результати є вихідними даними для розрахунку інтегрованого показника рівня взаємодії зацікавлених осіб із підприємствами водопостачання та водовідведення.

У третьому розділі **«Інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення за групами зацікавлених осіб»** реалізовано запропонований на рис. 1 методичний підхід до стратегічного моніторингу ділової репутації на підприємствах водопостачання та водовідведення міст Харкова, Дніпра, Києва, Львова, Запоріжжя, Херсона, за допомогою якого визначено пріоритетні напрями взаємодії, здійснено оцінку інтегральних показників рівня взаємодії з кожною групою зацікавлених осіб, удосконалено методичний підхід до оцінки рівня ДРПБВ, розроблено заходи з підвищення рівня ділової репутації досліджуваних підприємств та сформовано матрицю впливу рівня ДРПБВ на діяльність підприємств. При побудові інтегральних показників рівня взаємодії використовується метод таксономії. Статистичною базою для розрахунку показників рівня взаємодії виступає матриця спостереження, що складається з

показників фінансово-економічної діяльності підприємств водопостачання та водовідведення в обласних центрах України, за напрямками взаємодії, обраними у табл. 2. Для інтерпретації отриманих значень інтегрального показника рівня ДРПВВ використовується модифікований показник рівня розвитку. Значення показника рівня взаємодії варіюється від 0 до 1. Чим ближче до одиниці значення даного показника, тим вищий рівень взаємодії даної групи зацікавлених осіб з підприємством. На основі даних фінансової і статистичної звітності обчислено показники рівня взаємодії підприємств водопостачання та водовідведення у містах Харкові, Дніпрі, Києві, Львові, Запоріжжі та Херсоні. Результати наведено на рис. 4.



Де:  $I_{сп.}$  – рівень взаємодії споживачів з ПВВ;  $I_{орг.вл.}$  – рівень взаємодії органів місцевої влади з ПВВ;  $I_{кер.}$  – рівень взаємодії керівництва з ПВВ;  $I_{пр.}$  – рівень взаємодії працівників ПВВ;  $I_{ін.к.}$  – рівень взаємодії інвесторів та кредиторів.

Рис. 4. Значення показників рівня взаємодії ПВВ із зацікавленими особами у містах України (розроблено автором)

Базуючись на результатах дослідження існуючих методів оцінки ділової репутації, автором встановлено, що найбільш доцільним до застосування є бальний метод. Тому рівень ДРПВВ визначається наступним чином:

$$I_{ДРПВВ} = i * I_{сп.} + i * I_{кер.} + i * I_{орг.вл.} + i * I_{ін.к.} + i * I_{пр.} \quad (1)$$

де:  $I_{ДРПВВ}$  – рівень ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення;  $i$  – вагомість взаємодії з групою зацікавлених осіб для формування ділової репутації (результати розрахунку представлені на рис. 3).

Результати розрахунку рівня ДРПВВ досліджуваних підприємств представлені у вигляді репутаційного радару на рис. 5.

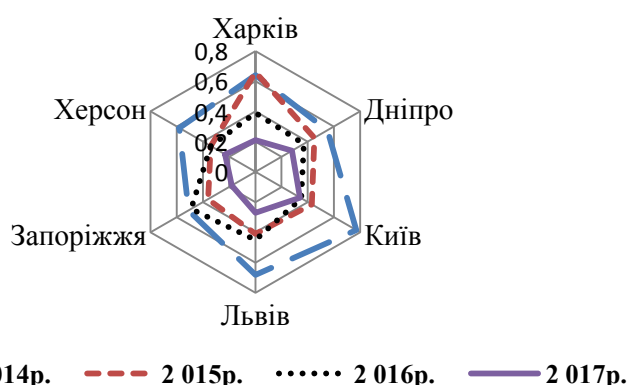


Рис. 5. Репутаційний радар підприємств водопостачання та водовідведення України за 2014-2017 рр. (розроблено автором)

Для інтерпретації отриманих результатів запропоновано шкалу значення показника ділової репутації від 0 до 1, розроблену на базі шкали Харрінгтона. Застосувавши шкалу до отриманих результатів, дослідивши стан ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення міст Харкова, Дніпра, Києва, Львова, Запоріжжя та Херсона, визначено, що протягом аналізованого періоду спостерігається значне скорочення площі репутаційного радара (у 2017 р. цей показник зменшився у 2-3 рази). За отриманими значеннями показників рівня ділової репутації запропоновано систему заходів щодо її постійного моніторингу та коригування за певними параметрами та напрямками взаємодії. Систему рекомендацій для досліджуваних підприємств наведено у таблиці 2.

Таблиця 2

**Рекомендації щодо підвищення рівня ділової репутації в залежності від рівня ДРПВВ**

Назва	Рівень ділової репутації	Рекомендації щодо підвищення рівня ділової репутації
КП «Харківводоканал»	0,21 – Низький рівень	На мінімальному рівні, за рахунок певних напрямків взаємодії, сформована ділова репутація.
КП «Дніпроводоканал Дніпровської міської ради»	0,28 – Низький рівень	Рекомендовано: 1. Налагоджування взаємодії з кожною групою зацікавлених осіб, встановлення взаємозв'язків з використанням запропонованих форм взаємодії.
ПАТ «АК «Київводоканал»	0,34 – Низький рівень	2. Відстеження «слабких» сторін ділової репутації, посилення позицій із групами зацікавлених осіб, рівень взаємодії з якими є надто низьким.
Львівське МКП «Львівводоканал»	0,27 – Низький рівень	3. Здійснення моніторингу ділової репутації на всіх стадіях її формування та підвищення.
МКП «ВУВКГ м. Херсона»	0,23 – Низький рівень	
КП «Водоканал», м. Запоріжжя	0,18 – Дуже низький рівень	Процес формування ділової репутації є некерованим, а отже вона сформована на мінімальному рівні. Групи зацікавлених осіб, що впливають на рівень ділової репутації не ідентифіковані, пріоритетні напрями взаємодії з ними не розроблено. Необхідно здійснювати заходи з першого блоку запропонованої стратегії управління.

Таким чином, майже всі досліджувані підприємства мають низький рівень ДРПВВ, що свідчить відсутність репутаційного менеджменту, потребує здійснення ряду заходів з формування ділової репутації та її постійного моніторингу. Враховуючи специфіку діяльності ПВВ, слід зазначити, що збільшення площі репутаційного радару не призведе до негайного підвищення рентабельності. Проте управління діловою репутацією дозволить досягти певної стабілізації діяльності через формування довірливих і взаємовигідних відносин з групами зацікавлених осіб. Гнучкість взаємодії та зворотній зв'язок сприяють досягненню забезпечення стратегії підприємства.

Інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного моніторингу ДРПВВ і результати від впровадження стратегічного моніторингу та підвищення рівня ДРПВВ наведено на рис. 6.

Таким чином, у результаті дослідження запропоновано стратегічний моніторинг ДРПВВ, впровадження якого дозволить посилити значущість послуг, що надаються, залучити до роботи більш кваліфікованих співробітників усіх рівнів, сформувати високий авторитет керівництва перед усіма групами зацікавлених осіб, підвищити інвестиційну привабливість в рамках реалізації програми державно-приватного партнерства, планувати платежі та ефективно управляти кредиторською заборгованістю та підвищити стійкість до негативних впливів та кризових ситуацій.

## **ВИСНОВКИ**

У дисертаційній роботі вирішено актуальне науково-практичне завдання щодо розвитку теоретичних і методичних положень здійснення стратегічного моніторингу ділової репутації за групами зацікавлених осіб. Основні висновки й результати, отримані в процесі дослідження, полягають у наступному:

1. У результаті дослідження тенденцій розвитку діяльності підприємств у складі житлово-комунального комплексу України доведено, що підприємства водопостачання та водовідведення мають свої особливості діяльності та складну структуру управління. З огляду на критичне технічне та фінансове становище галузі, яке має тенденцію до щорічного погіршення, можна стверджувати про істотні недоліки в існуючій системі управління, яка не дозволяє використовувати потенціал нематеріальних ресурсів. Обмеженість способів розвитку підприємств, що мають соціальну значущість, зумовлює необхідність пошуку якісно нових, оптимальних методів та моделей для прийняття ефективних управлінських рішень з метою забезпечення конкурентних переваг.

2. На основі узагальнення наукових підходів до визначення ділової репутації, досліджено їхні переваги та недоліки, а також можливість застосування до підприємств водопостачання та водовідведення. Доведено, що ДРПВВ є результатом взаємодії з групами зацікавлених осіб, які безпосередньо впливають на її рівень, тому вдосконалення системи управління підприємств галузі повинно здійснюватися з урахуванням впливу на інтереси груп зацікавлених осіб.



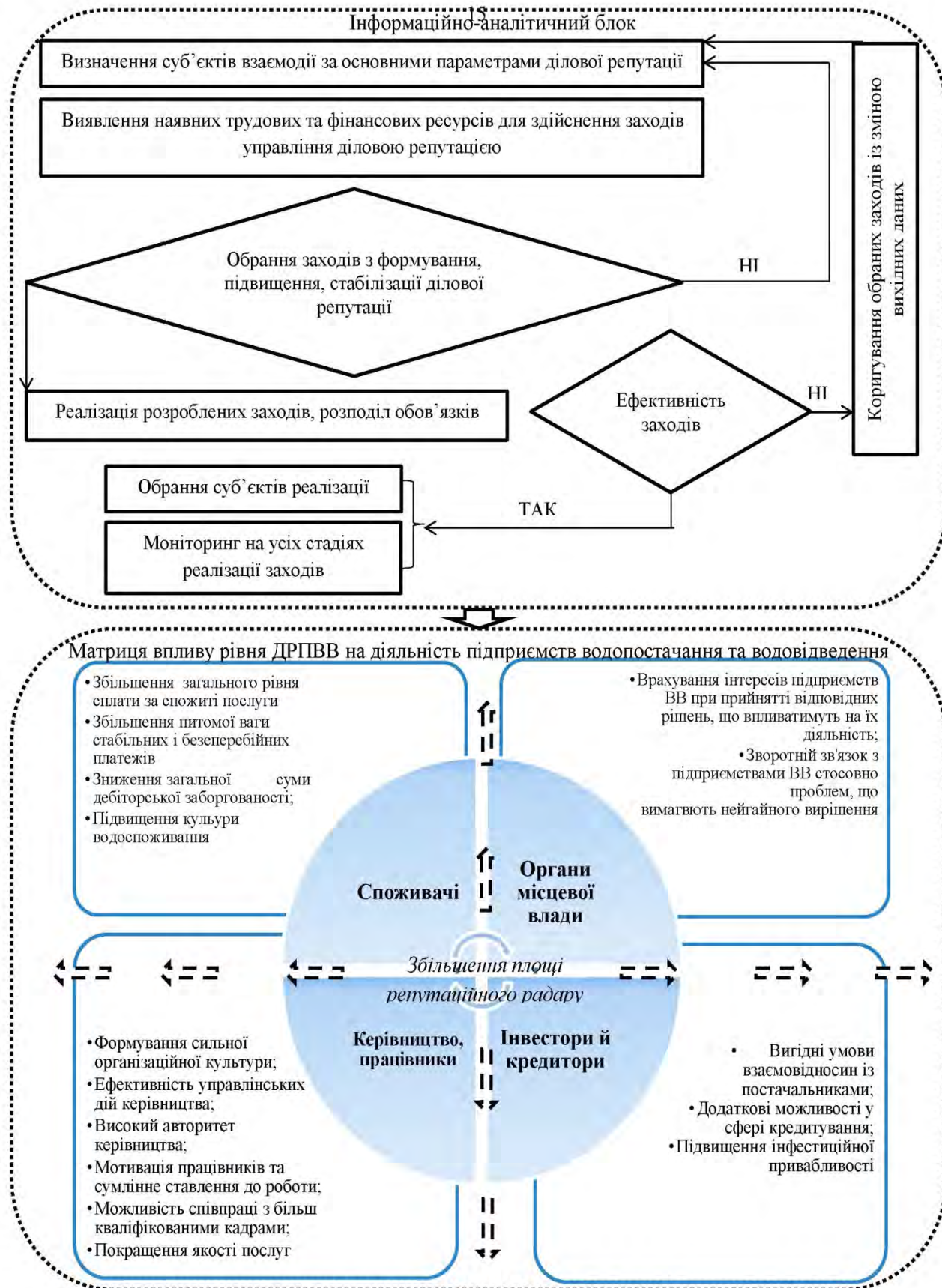


Рис. 6 – Інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного моніторингу ДРПВВ (розроблено автором)

3. У роботі актуалізовано й сформовано стратегічний моніторинг ДРПВВ в організаційному та економічному аспектах, що розглядається на основі розробленого методичного підходу до оцінювання рівня ділової репутації. Доведено, що від ефективності стратегічного моніторингу ДРПВВ, виходячи із методичного та інформаційно-аналітичного забезпечення, залежить рівень ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення.

4. Упроваджено методичний підхід до оцінювання рівня взаємодії підприємств водопостачання та водовідведення з групами зацікавлених осіб, за результатами якого обрано пріоритетні групи зацікавлених осіб та основні напрями взаємодії, що найбільше впливають на рівень ділової репутації. Отриманий список напрямів взаємодії за основними групами зацікавлених осіб: споживачі, керівництво, власники, інвестори і кредитори та працівники. Розраховані відповідні інтегровані показники рівня взаємодії, що є вихідними даними для оцінки рівня ДРПВВ. Це надає можливість своєчасно реагувати на зміни у взаємовідносинах з кожною групою зацікавлених осіб.

5. Розроблено методичний підхід до оцінки ДРПВВ з урахуванням значущості напрямів взаємодії з пріоритетними групами зацікавлених осіб. Застосування запропонованого методичного підходу дозволило визначити рівень ділової репутації на досліджуваних підприємствах, побудувати репутаційні радари, що дає змогу коригувати отримані значення за рахунок своєчасно прийнятих адекватні управлінські рішення.

6. Запропоновано комплекс управлінських дій зі стабілізації рівня ділової репутації, шляхів його підвищення відповідно до належності підприємства водопостачання та водовідведення до певної групи за значенням розрахованого показника ДРПВВ. Основними напрямками в контексті управління діловою репутацією є встановлення або налагоджування взаємозв'язків з пріоритетними на певний відрізок часу групами зацікавлених осіб та підвищення взаємодії за окремими напрямками.

7. Узагальнено практичні результати з удосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення стратегічного моніторингу ДРПВВ, розроблено матрицю впливу рівня ДРПВВ на діяльність підприємств водопостачання та водовідведення на основі даних репутаційних радарів, що надало змогу сформулювати пріоритетні завдання управлінської діяльності з підвищення та захисту ділової репутації.

### **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

#### *Наукові праці, у яких опубліковані основні наукові результати дисертації*

1. Коноплина Е.А., Дымченко Е.В. Водопроводно-канализационное хозяйство: концепция системного рассмотрения в задачах инновационного развития. *Научный информационный журнал «Бизнес информ»*. 2009. №2 (3). С. 18-27. (Особистий внесок: досліджено особливості функціонування підприємств водопостачання та водовідведення, основних протиріч їх діяльності у ринкових умовах)

2. Конопліна О.О., Бубенко П.Т., Владимірова М.С. Житлово-комунальне господарство як об'єкт регіональної інноваційної політики. *Наук.-техн. зб Комунальне господарство міст*. 2010. Вип. 78. С. 111-118. (Особистий внесок:

дослідження місця та ролі житлово-комунального господарства у національній економіці країни)

3. Конопліна О.О., Мамонов К.А. Стан та особливості функціонування житлово-комунального комплексу України. *Економіка і управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики*. 2013. №2 (22). С. 29-39. (Особистий внесок: дослідження житлово-комунального господарства як галузі, визначення основних проблем та тенденцій розвитку)

4. Конопліна О.О. Особливості взаємодії стейкхолдерів підприємств житлово-комунального господарства. *Наук.-техн. зб. Комунальне господарство міст*. 2014. Вип. 113. С. 327-334.

5. Конопліна О.О. Форми взаємодії стейкхолдерів із підприємствами житлово-комунального господарства. *Наук.-техн. зб. Комунальне господарство міст*. 2015. Вип. 119. С. 11-15.

Наукові праці у виданнях іноземних держав або у виданнях України, які включені до міжнародних наукометричних баз даних

6. Конопліна О.О., Мамонов К.А., Гавриличенко Є.В. Теоретико-методичні положення та особливості формування стейкхолдерів на підприємствах житлово-комунального господарства. *Актуальні проблеми економіки*. 2014. № 8. С.127-135. (Особистий внесок: досліджено основні групи стейкхолдерів підприємств житлово-комунального господарства та їх вплив на діяльність підприємств)

7. Конопліна О.О., Момот Т.В., Філатова І.О. Стейкхолдерно-орієнтований підхід до забезпечення фінансово-економічної безпеки підприємств: теоретико-методичні засади впровадження. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 8. С.36-44. (Особистий внесок: досліджено форми взаємодії стейкхолдерів із підприємствами).

8. Конопліна О.О., Мізік Ю.І. Оцінка рівня взаємодії стейкхолдерів із комунальними підприємствами на основі методу таксономії. *Науковий вісник ужгородського університету Серія «Економіка»*. 2015. Вип. 2 (46). С. 191-196. (Особистий внесок: запропоновано методу оцінки рівня взаємодії стейкхолдерів з комунальними підприємствами)

9. Конопліна О.О., Мізік Ю.І., Панов В.В. Стратегічні пріоритети формування ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення за групами зацікавлених осіб. *Економічний аналіз: зб. наук. праць*. 2016. Том 25. №2. С. 108-114. (Особистий внесок: виявлено основні групи зацікавлених осіб підприємств водопостачання та водовідведення, основні параметри ділової репутації)

10. Конопліна О.О., Мізік Ю.І., Панов В.В., Ярошенко Н.А. Провідні методи та інструменти стратегічного моніторингу фінансово-економічної безпеки підприємств водопостачання та водовідведення. *Науковий вісник ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2017. Вип. 16. Ч. 2. С. 25-28. (Особистий внесок: запропоновано інструментарій системи стратегічного моніторингу фінансово-економічної безпеки).

11. Конопліна О.О., Мізік Ю.І., Ярошенко Н.А. Reputation Audit in the Management System of Business Reputation at Public Utility Enterprises of a Region. *Business Economics*. 2018. Issue 4 (2). Vol. 53. Pages 285-566. P. 440-453. (Особистий внесок: досліджено роль репутаційного аудиту в процесі формування та підвищення ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення)

12. Конопліна О.О., Мізік Ю.І. Стратегічний моніторинг як інструмент управління діловою репутацією підприємств водопостачання та водовідведення. Науковий вісник ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 22. Ч. 2. С. 120-124. (Особистий внесок: розроблено систему стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення)

Праці апробаційного характеру

13. Конопліна О.О. Развитие ВКХ: инновационный путь в региональных условиях. *Соціально-економічні проблеми регіонального розвитку*: матеріали X між нар. наук.-практ. конф. (Дніпропетровськ. 11-12 грудня 2008 року). Дніпропетровськ, 2008. С.291-293.

14. Конопліна О.О. Перспективи розвитку інформаційної системи підприємств комунальної сфери. *Актуальні проблеми і перспективи розвитку економіки України*: матеріали VII міжнар. наук.-практ. конфер. (Алушта, 26-28 вересня 2008 р.). Симферополь, 2008. С. 67.

15. Конопліна О.О., Леонов Я.В. Регуляторна функція тарифів в системі комунальних підприємств. *Економічні проблеми та перспективи розвитку житлово-комунального господарства на сучасному етапі*: матеріали II міжнар. наук.-практ. конфер. (Харків, 2010 р.). Харків, 2010. (Особистий внесок: досліджено складові тарифної політики)

16. Конопліна О.О. Особливості взаємодії стейкхолдерів із підприємствами житлово-комунального господарства. *Перспективи розвитку ринкової економіки на засадах конкурентоспроможності, інноваційності та сталості*: матеріали міжнар. наук.-практ. конфер. (Дніпропетровськ, 14-15 лютого 2014 р.). Дніпропетровськ, 2014. С.43-45.

17. Конопліна О.О., Мамонов К.А. Стимули та перешкоди впровадження державно-приватного партнерства у галузі ЖКГ. *Проблеми та перспективи розвитку державно-приватного партнерства у галузі житлово-комунального господарства*: матеріали наук.-практ. інтернет-конфер. (Харків, 1-28 лютого 2015 р.). Харків, 2015. С. 129-131. (Особистий внесок: досліджено переваги впровадження державно-приватного партнерства на комунальних підприємствах)

18. Конопліна О.О. Організаційно-економічні засади формування фінансово-економічної безпеки підприємств житлово-комунального господарства. *Обліково-аналітичне забезпечення управління фінансово-економічною безпекою в умовах європейської інтеграції*: матеріали V міжнар. наук.-практ. конфер. (Харків, 26-27 листопада 2015 р.). Харків, 2015. С. 66-69.

19. Конопліна О.О., Мізік Ю.І. New Managerial Approaches For Business Reputation Enhancing: on the Example of Water Services Enterprises in Ukraine.

*International conference on informatization management processes of economic and* (Brno, Czech Republic, 15th September 2016). Brno, Czech Republic, 2016. С. 167-173. (Особистий внесок: здійснено оцінку основні параметри ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення)

20. Конопліна О.О., Момот Т.В., Панов В.В. Особливості моніторингу в системі фінансово-економічної безпеки підприємств водопостачання та водовідведення. *Актуальні проблеми економіки та менеджменту: теоретичні і практичні аспекти*: тези доп. V міжнар. наук.-практ. конф. (Хмельницький - смт. Сатанів, 12-14 травня 2017 р.). Хмельницький, 2017. С. 109-111. (Особистий внесок: визначено сутність моніторингу та особливості його впровадження в діяльність підприємств водопостачання та водовідведення)

21. Конопліна О.О., Дегтяр Є.Г., Пивовар М.А. Імідж, гудвіл, ділова репутація: взаємозв'язок, відмінності та вплив на діяльність підприємства. *Стратегічна аналітика та антикорупційний аудит в системі забезпечення фінансово-економічної безпеки держави, регіону, суб'єктів господарювання*: матеріали VI міжнар. наук.-практ. конфер. (Харків, 26-27 жовтня 2017 р.). Харків, 2017. С. 107-110. (Особистий внесок: систематизовано підходи до визначення сутності ділової репутації та визначено її характерні риси)

22. Конопліна О.О., Панов В.В. Стратегічний моніторинг ділової репутації в системі репутаційного менеджменту підприємств водопостачання та водовідведення. *Інновації в обліково-аналітичному забезпеченні та управлінні фінансово-економічною безпекою держави, регіону, суб'єктів господарювання – міждисциплінарний підхід*: матеріали VII міжнар. наук.-практ. інтернет-конфер. для здобувачів вищої освіти і молодих науковців. (Харків, 15–16 жовтня 2018 р.). Харків, 2018. С. 190-193. (Особистий внесок: обґрунтовано необхідність впровадження стратегічного моніторингу з метою управління діловою репутацією)

23. Конопліна О.О. Сучасні аспекти оцінки ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення. *Інновації в обліково-аналітичному забезпеченні та управлінні фінансово-економічною безпекою держави, регіону, суб'єктів господарювання – міждисциплінарний підхід*: матеріали VII міжнар. наук.-практ. інтернет-конфер. для здобувачів вищої освіти і молодих науковців. (Харків, 15–16 жовтня 2018 р.). Харків, 2018. С. 186-188.

## АНОТАЦІЯ

**Конопліна О.О. Стратегічний моніторинг ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення за групами зацікавлених осіб.** – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). – Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Харків, 2019.

Дисертацію присвячено є розробці теоретико-методичних засад і практичних рекомендацій щодо здійснення розробки та впровадження стратегічного моніторингу ділової репутації підприємств водопостачання та водовідведення.

Розроблено стратегічний моніторинг ділової репутації, в основу якого покладено застосування методів репутаційного менеджменту. Запропоновано методичний підхід до стратегічного моніторингу ділової репутації, що базується на структурно-логічній моделі та включає взаємопов'язані блоки: перший – ідентифікація зацікавлених осіб та дослідження їх факторів впливу на ділову репутацію, другий – визначення рівня ділової репутації та реалізація моделі стратегічного моніторингу ділової репутації. Здійснюється побудова репутаційних радарів та інтерпретація отриманих результатів на основі розробленої шкали значень рівня ділової репутації. Удосконалено методичний підхід до оцінки рівня взаємодії підприємств водопостачання та водовідведення із групами зацікавлених осіб. Запропоновано методичний підхід до оцінки ступеню впливовості груп зацікавлених осіб у формуванні ділової репутації. Розроблено інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного моніторингу ДРПВВ, що полягає у здійсненні комплексного оцінювання рівня ділової репутації шляхом побудови репутаційних радарів відповідно до кожної модельної ситуації, застосування матриці сфер впливу на діяльність ПВВ, що дозволяє здійснювати регуляторний вплив на рівень ДРПВВ шляхом прийняття відповідних управлінських рішень.

*Ключові слова:* стратегічний моніторинг, ділова репутація підприємства, зацікавлені особи, інтегрований показник рівня взаємодії, рівень ділової репутації, репутаційний радар, індекс вагомості, підприємства водопостачання та водовідведення.

## SUMMARY

**Konoplina O.O. Strategic monitoring of the business reputation of water supply services companies by stakeholder groups.** - Manuscript.

Thesis for the scientific degree of a candidate of science in Economics in specialty 08.00.04 - economics and enterprise management (by types of economic activities). - O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv. - Kharkiv, 2019.

The dissertation is devoted to the development of theoretical and methodological principals and practical recommendations on the application of

strategic monitoring of business reputation by groups of stakeholders at water supply services enterprises.

The peculiarities of water supply services companies in the development of the national economy in Ukraine have been researched. Their current development conditions and problems in the context of strategic monitoring of business reputation have been analyzed. The necessity of finding qualitatively new, optimal approaches to solving the accumulated problems has been substantiated. Strategic monitoring of business reputation has been developed, which is based on the application of reputation management methods. A methodological approach to strategic monitoring of business reputation is proposed and based on a structural and logical model, which includes interrelated blocks: the first is the identification of stakeholders and the study of their factors of impacting business reputation, which includes the choice of priority groups and areas of interaction with them, as well as defining a set of indicators to assess the level of engagement by determining; the second is to determination of the business reputation level and to implement the model of strategic monitoring of business reputation, which includes the calculation of the integrated indicator of the business reputation level, determination of the weight of each selected groups in the general level of business reputation, based on the obtained data, the construction of reputation radars and interpretation of the obtained results on the basis of the developed scale of business reputation values. An approach for assessing the business reputation of water supply services companies has been developed, with step-by-step application of hierarchy analysis, expert appraisal and taxonomy methods. According to the results of the evaluation, differentiation of the enterprises by the level of their business reputation has been performed. The estimation algorithm of significance of the interaction directions via using the method of hierarchy analysis has allowed to choose priority target groups and interaction directions with them for water supply services enterprises. The complex of managerial actions on stabilization of business reputation level, ways of its increase depending on the affiliation of the water supply service company and a certain group by the value of the calculated index of business reputation has been offered. Information and analytical support for strategic monitoring of the business reputation of water supply services companies has been developed, which consists in carrying out a comprehensive assessment of business reputation by creating reputational radars in accordance with each model situation, application of a matrix of influence spheres on the activity of water supply services companies, which allows to exert regulatory influence on the level of business reputation of water supply services companies by implementing appropriate management.

**Keywords:** strategic monitoring, business reputation, stakeholders, integrated indicator of interaction level, reputation index, reputation radar, weight index, water supply services companies.

Підп. до друку 29.10.2019 р.  
Друк на ризографі.  
Зам. № 10117.

Формат 60×84 1/16.  
Ум. друк. арк. 0,9.  
Тираж 100 пр.

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua).  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК №5328 від 11.04.2017.