Артур А. Азарян

ОСНОВЫ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО АНАЛИЗА СФЕРЫ УСЛУГ

В статье исследованы вопросы сущностного обоснования услуги с позиции новой институциональной экономической теории. Проанализированы и обоснованы этапы взаимодействия по предоставлению услуги, выделены объекты анализа института услуг.
Ключевые слова: *услуги; институты; институциональный анализ; сфера услуг.*
Рис. 2. Лит. 15.

Артур А. Азарян

ОСНОВИ ІНСТИТУЦІЙНОГО АНАЛІЗУ СФЕРИ ПОСЛУГ

У статті досліджено питання сутнісного обґрунтування послуги з позиції нової інституціональної економічної теорії. Проаналізовано й обґрунтовано етапи взаємодії з надання послуги, виділено об'єкти аналізу інституту послуг.
Ключові слова: *послуги; інститути; інституційний аналіз; сфера послуг.*

Artur A. Azaryan[1]

GROUNDS FOR INSTITUTIONAL ANALYSIS OF SERVICES SECTOR

The article explains the essential nature of service from the position of a new institutional economic theory. It analyzes and grounds the stages of interaction in the process of producing a service, objects for the analysis of service as an institute are identified.
Keywords: *services; institutes; institutional analysis; services sector.*

Постановка проблемы. Теоретические подходы к изучению современных явлений, происходящих в экономической жизни, требуют учета человеческого фактора при формировании и объяснении реальных явлений, процессов, отношений между людьми. Ввиду своего несовершенства, модели, не учитывающие человеческую составляющую, обречены не только на неточность, но иногда и на бесполезность, несмотря на затраты, связанные с проведением подобных исследований. Таким образом, использование теоретических основ новой институциональной экономической теории является фундаментальной базой, позволяющей адекватно проводить исследования различных рынков, в т.ч. и рынков услуг. Рынок предусматривает продажи, которые невозможны без участия человека, тем более это характерно для сферы услуг.

Анализ последних исследований и публикаций свидетельствует, что вопросам развития теоретических основ осуществления институционального анализа [3; 8; 12; 13; 15], развития сферы торговли и услуг [2], институциональной структуры рынка нематериальных услуг в постиндустриальной экономике [5; 6], в т.ч. в сфере медицины [1] уделено немало внимания. Однако изучение сферы услуг с точки зрения институциональных подходов новой институциональной экономической теории пока не нашло должного освещения в экономической и специальной литературе.

Нерешенной частью проблемы остаются вопросы обоснования сущности услуги как явления с позиции теоретических основ институциональной экономики, а также разработка механизма осуществления институционального анализа данного явления.

[1] Belarusian State University, Minsk, Belarus.

© Артур А. Азарян, 2015

Цель исследования состоит в обосновании на основе новой институциональной экономической теории сущности услуг и особенностей развития этой сферы бизнеса.

Основные результаты исследования. Институты образуют набор ограничений, внутри которых человек свободен, а экономический субъект характеризуется следующими чертами: стремление к максимизации полезности; стремление к рациональному решению задач; ограниченная рациональность; ограничения, налагаемые институтами [5, 7].

Услугу можно охарактеризовать как действие одного субъекта, приносящее помощь другому субъекту. Исследования показали, что сущностному определению термина «услуга» в современной экономической литературе уделено недостаточно внимания.

Исходя из словарного определения, под услугой понимают результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, услуга – нематериальна [9]. С другой стороны, сущность услуги трактуется как предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений [9]. С нашей точки зрения, услуга не всегда может выступать в виде предпринимательской деятельности, например, если речь идет об услугах, оказываемых государством гражданам своей страны – услуги по поддержанию общественного порядка, правопорядка; услуги науки или обороны.

Услуга – это любые мероприятия или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо [10]. То есть услуга представляет собой процесс и результат взаимодействия людей. Взаимодействие всегда предусматривает некоторую договоренность, конвенциональность в процессе взаимодействия для получения желаемого результата.

Во всех определениях указывается, что услуга связана с взаимодействием. Взаимодействия осуществляются между индивидами на основе выработанных или спонтанно возникших правил взаимодействия, т.е. институций. С точки зрения О. Уильямсона и Э. Остром, институции представляют собой набор правил, управляющих человеческим взаимодействием [14]. Относительно услуги таким набором правил является то, что услуга конвенционально понимается не в вещной формализации, а в форме деятельности некоего субъекта, направленной на человека непосредственно или на вещь, ему принадлежащую. Значит, услуга существует только посредством процесса ее производства, направленного на изменение полезности вещи или характера жизнедеятельности человека. На рис. 1 представлены этапы взаимодействия субъектов контракта относительно предоставления услуги.

Следовательно, возникает некий механизм предоставления услуги, включающий три этапа: подготовительный, этап предоставления самой услуги и заключительный, т.е. приемку услуги заказчиком и ее оплата. В то же время, если заказчик не удовлетворён, возникает спорная ситуация, требующая разрешения, а следовательно, влекущая за собой увеличение затрат по урегулированию спорного вопроса.

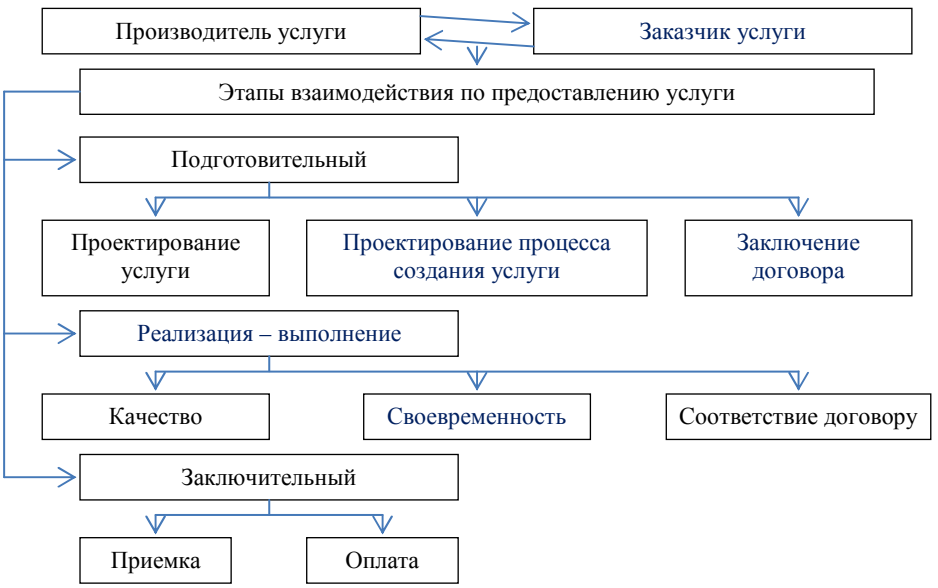

Рис. 1. **Этапы предоставления услуги,** *авторская разработка*

Институции выступают объективно необходимыми движущими силами какой-либо конкретной деятельности, что делает их базовой категорией институционального анализа [5, 40]. Характеризуя сущность институтов, Н.Ю. Возиянова [2, *132*] подчёркивает тройственное единство структурных элементов институтов: наличие норм и правил, механизмов их реализации, гарантов и ответственности, возникающих за их ненадлежащее выполнение или вообще невыполнение.

Дадим авторское определение института услуг – совокупность норм и правил, механизмов их реализации, гарантов и ответственности, возникающих по поводу действия, выгоды или способа удовлетворения потребности, которую один субъект предлагает другому. Следует отметить, что особенностями услуги является: не может существовать отдельно от процесса предоставления; не может храниться; осуществляется по требованию и с согласия потребителя.

В целях изучения сферы услуг и проведения институционального анализа следует определить объекты. Так, объектами анализа должны стать сами услуги и взаимодействие как процесс их предоставления (рис. 2).

Изучение услуг следует проводить с учетом человеческого фактора, обладающего разными когнитивными способностями, моральными принципами и нормами поведения, что накладывает отпечаток на способность принятия решений во взаимоотношениях купли-продажи товаров и услуг. Тем более это важно для формирования механизмов управления взаимоотношениями и осуществления маркетинговой деятельности, что требует методического и информационного обеспечения проведения институционального анализа услуг.

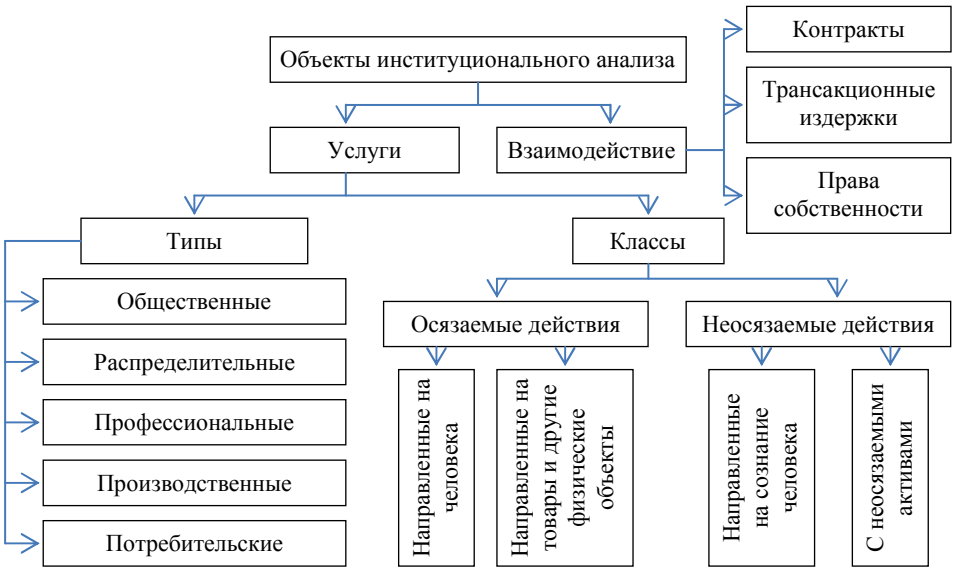

Рис. 2. **Объекты институционального анализа института услуг,** *авторская разработка*

Выводы. Проведенный нами анализ сущности дефиниции услуги и важность учета человеческого фактора позволило дать ее определение с позиций новой институциональной экономической теории, которая и учитывает человеческий фактор. Проанализированы этапы предоставления услуги, а также обоснованы объекты проведения институционального анализа деятельности субъектов в сфере услуг. Направлениями дальнейших исследований должно стать методическое обеспечения проведения институционального анализа в сфере услуг.

1. *Винокурова А.М., Поздняков Р.А., Кицул И.С.* Анализ целевой аудитории медицинской организации // Менеджер здравоохранения.– 2013.– №12. – С. 54–60.

2. *Возіянова Н.Ю.* Внутрішня торгівля України: теоретичний базис, моніторинг, моделі розвитку: Монографія. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 517 с.

3. *Кузьминов Я.И., Бендукидзе К.А., Юдкевич М.М.* Курс институциональной экономики: институты, сети, трансакционные издержки, контракты: Учебник для вузов. – М.: ГУ ВШЭ, 2006. – 442 с.

4. *Макущенко Л.В.* Формирование конкурентных преимуществ в сфере услуг здравоохранения Республики Беларусь на инновационной основе // Вестник Полоцкого государственного университета.– Серия D: Экономические и юридические науки.– 2011.– №5. – С. 29–35.

5. *Милинчук Е.С.* Институциональная структура рынка нематериальных услуг в постиндустриальной экономике. – Саратов: Научная книга, 2006 – 36 с.

6. *Нагорная И.Н.* Предметная характеристика медицинской деятельности как основа ее уголовно-правовой охраны (опыт России, США, Франции) // Право и политика.– 2012.– №5. – С. 887–896.

7. *Недзьведь А.М., Абламейко С.В.* Анализ изображений для решения задач медицинской диагностики / НАН Беларуси, Объединенный ин-т проблем информатики. – Минск: ОИПИ НАН Беларуси, 2012. – 240 с.

8. *Олсон М.* Логика коллективных действий. Общественные блага и теория групп / Пер. с англ. – М.: ФЭИ, 1995. – 174 с.

9. Услуга // ru.wikipedia.org.

10. *Фролова Т.А.* Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекций. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010 // www.aup.ru.

11. *Харук Н.А.* Формирование тарифов на платные медицинские услуги. Порядок предоставления их иностранным гражданам // Экономика, Финансы. Управление.– 2011.– №8. – С. 11–20.

12. *Шаститко А.Е.* Новая институциональная экономическая теория. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ТЕИС, 2002. – 591 с.

13. *Якубенко В.Д.* Базісні інститути у трансформаційній економіці: Монографія. – К.: КНЕУ, 2004. – 252 с.

14. Economic Governance: Scientific Background on the Sveriges Riksbank Prize in Economic Sciences in Memory of Alfred Nobel 2009 / Economic Sciences Prize Committee of the Royal Swedish Academy of Sciences // nobelprize.org.

15. *North, D.C.* (1991). Institutions. The Journal of Economic Perspectives, 5(1): 97–112.

Стаття надійшла до редакції 6.04.2015.