

0-803723

На правах рукописи



ВЛАДИСЛАВЛЕВ ДЕНИС НИКОЛАЕВИЧ

**ЭФФЕКТИВНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ НА РЫНКЕ
ТРАНСАКЦИОННЫХ УСЛУГ**

08.00.01 – Экономическая теория

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Санкт-Петербург - 2013

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Московский государственный университет им М.В. Ломоносова».

Научный консультант –

доктор экономических наук, доцент
Кудина Марианна Валерьевна

Официальные оппоненты:

Семенов Георгий Виссарионович
доктор экономических наук, профессор
ФГБОУ ВПО «Казанский
государственный технологический
университет», профессор кафедры
менеджмента и предпринимательской
деятельности

Харламов Андрей Викторович

доктор экономических наук, профессор
ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет», профессор кафедры общей
экономической теории

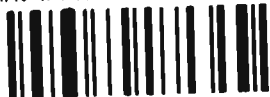
Юданов Андрей Юрьевич

доктор экономических наук, профессор,
ФГБОУ ВПО «Финансовый университет
при Правительстве РФ», профессор
кафедры микроэкономики

Ведущая организация –

Федеральное государственное бюджетное
учреждение науки «Институт экономики
РАН»

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



853506

Защита состоится «26» декабря 2013 г. в 11:00 часов на заседании диссертационного совета Д212.354.08 при Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по адресу: 191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21, ауд. 3040

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по адресу: 191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21.

Автореферат разослан «22» ноября 2013 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Л.А. Мизеринь

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В связи с возросшей ролью в современной экономике институциональных процессов и отражающей их сферы обеспечения транзакций экономических ресурсов и благ в условиях усиливающейся внутренней противоречивости и нестабильности экономических, социальных и политических процессов в социально-экономической системе большое теоретическое и практическое значение приобретает научная разработка политэкономических проблем повышения эффективности транзакций.

Сфера обеспечения транзакций – основа современной постиндустриальной экономики. Эффективность этой сферы создает условия привлечения и перераспределения экономических ресурсов и благ для расширения возможностей микроэкономических взаимодействий, в том числе инновационных, для поддержания макроэкономического равновесия системы кругооборота товаров и доходов и расширения масштабов воспроизводства. Произошедшее на современном этапе развития экономики выделение транзакционных услуг в составе транзакционных издержек в отдельную категорию привело к размежеванию и, как следствие, к несогласованности транзакционных и трансформационных действий в составе единого воспроизводственного процесса. В этой связи особое значение приобретают инновации, повышающие эффективность сферы транзакционных услуг и создающие предпосылки для обратного процесса, направленного на сближение транзакционного и трансформационного секторов экономики.

Неотъемлемой частью системы отношений, образующих в совокупности сферу транзакционных услуг, являются отношения, формирующиеся на рынке транзакционных услуг. К числу наиболее важных проблем, связанных с функционированием и развитием рынка транзакционных услуг можно отнести проблему несформированности методологических подходов к его исследованию, отсутствия социально-экономической характеристики этих услуг, анализа конкурентных отношений между участниками соответствующего рынка, а также исследования нарастающих тенденций монополизации.

Процесс монополизации рынка транзакционных услуг, как показали результаты исследования, снижает его эффективность. Как следствие, падает эффективность функционирования сферы транзакционных услуг и экономической системы в целом. Это особенно опасно для России, в которой как рынок транзакционных услуг, так и постиндустриальное составляющее современной экономики в целом находятся на стадии становления, а, значит, воздействие на них процесса монополизации может оказаться значительным и привести в итоге к труднопредсказуемым негативным последствиям.

Монополизация и отсутствие конкуренции являются актуальными проблемами, препятствующими развитию современной экономики России и других стран. В отраслях, обеспечивающих транзакции, эти явления приводят к снижению скорости и к повышению затрат на осуществление транзакций.

Инновационное развитие экономики затруднено без параллельного развития сферы обеспечения транзакций. В условиях снижения эффективности производственной инфраструктуры нельзя рассчитывать на увеличение производственных результатов. Россия, где экономические реформы, направленные на развитие инноваций, не достигают ожидаемого результата, является тому ярким подтверждением.

В развивающейся российской экономике на место бывших советских министерств пришли концерны-монополисты. Это привело к модификации государственного и ведомственного монополизма, их переплетению с монополизмом производителей. В результате практически отсутствуют стимулы к экономии ресурсов, к экономическому развитию. Примером негативных последствий этих процессов в нашей стране является падение эффективности в сфере железнодорожных перевозок, почтовых пересылок, банковских операций, операций с недвижимостью, которые не только обеспечивают функционирование, но и задают темпы инновационного развития современной российской экономики.

Важную роль в монополизации российского рынка транзакционных услуг играют пришедшие на отечественный рынок транснациональные компании в условиях отсутствия системы мер со стороны государства по защите отечественных услугодателей. Нередко само государство в кризисных для экономики ситуациях стимулирует закрытие мелких компаний и укрупнение услугодателей за счет разоряющихся конкурентов.

Развитие отношений с клиентом, выражающееся в повышении удовлетворенности от взаимодействия, является значимым конкурентным преимуществом, в наибольшей степени доступным именно небольшим услугодателям. Особенно актуальным это становится по мере роста неоднородности продукта, значимости соотношения "цена-качество", расширения спектра специфических активов и возникновения соответствующих субрынков.

Традиционно государство задействует для борьбы с монополизацией систему мер антимонопольного регулирования. Борьба государства с процессом монополизации является вынужденной мерой внешнего воздействия. Вместе с тем необходимо обратить пристальное внимание на возможность восстановления нормального уровня конкуренции самими участниками рынка. Такая способность к регенерации более характерна для транзакционного сектора и в меньшей степени для инновационно-производственного.

Обычно процесс образования монополии приводит к деградации конкурентной среды. Однако так происходит не всегда. В конкурентной борьбе выигрывает тот услугодатель, которому удастся снизить издержки оказания транзакционных услуг или увеличить их потребительскую стоимость. Издержки оказания услуг крупными услугодателями ниже из-за эффекта экономии от масштаба. У мелких организаций потенциал увеличения потребительской стоимости оказывается большим за счет повышения уровня эффективности как продуктового планирования, так и взаимодействия с клиентами и контроля

качества обслуживания. Развитие разновидностей эффективной монополии, направленных на появление уникальных специализированных и персонализированных продуктов, происходит при активном участии небольших производителей транзакционных услуг, которые в наибольшей степени предрасположены к генерации и к быстрому воплощению в продукте инновационных идей.

Эффективная конкуренция на рынке транзакционных услуг тесно связана с формированием эффективной монополии. Нередко монополия противопоставляется конкуренции и рассматривается как однозначно негативная рыночная ситуация. Однако это далеко не так. Стремление производителей транзакционных услуг к монопольному положению в ходе конкурентной борьбы естественно, но оно не всегда принимает эффективные формы. Перспективы развития эффективной конкуренции на рынке транзакционных услуг во многом связаны с формированием эффективной монополии, обеспечивающей разностороннее экономическое развитие за счет динамичного создания субпродуктов и субрынков.

В условиях современной экономики конкурентная борьба часто перемещается из сферы производства в сферу обеспечения движения экономических ресурсов и благ, а значит, развитие конкурентных отношений на рынке транзакционных услуг становится ключевой задачей развития экономики. Поэтому смягчение отрицательных последствий монополизации и роль эффективной конкуренции в этом процессе является значительной теоретической и практической задачей развития экономики любой страны и мировой экономики в целом.

Степень разработанности проблемы. В отечественной и зарубежной экономической науке рассмотрение процессов, происходящих на рынке транзакционных услуг, является пока малоизученной темой, о чем свидетельствует незначительный объем публикаций, непосредственно связанных с ней.

Предпосылки к изучению природы услуг заложены в трудах классиков экономической мысли: Дж. Гэлбрейта, Дж. М. Кейнса, К. Маркса, А. Маршалла, Г. Мюрдаля, П. Самуэльсона, А. Смита, Дж. Ю. Стиглица. Обоснованием особенностей и закономерностей развития сферы услуг занимается Д. Белл, З. Бжезинский, А. Тоффлер, М. Кастельс, К. Кларк, С. Кузнец, К. Лавлок, М. Седлак, А. Фишер, Дж. Фурастье и другие.

Место и роль услуг в воспроизводственном процессе и в системе производственных отношений, границы и структура сектора услуг, закономерности его развития в постиндустриальной экономике исследуются в научных трудах отечественных экономистов: Э.М. Агабабяна, А.Н. Алымова, Т.С. Астапович, В.А. Богатенко, Е.А. Громова, В.В. Запольской, Г.П. Иванова, Л.М. Кликич, В.Е. Козака, В.А. Комарова, А.И. Кочерги, В.А. Медведева, А.Д. Павловой, В.А. Перепелкина, Д.И. Правдина, М.Б. Россинского, В.М. Рутгайзера, М.В. Солодкова, М.А. Скаржинского, Т.Н. Софиной, М.А. Сурина, С.С. Ткаченко, М.М. Хайкина, В.А. Яковлева.

Однако анализ показывает, что в экономической литературе до сих пор нет единого взгляда на экономическую природу услуг, тем более услуг институционального характера, а сфера услуг зачастую рассматривается как третичный сектор экономики без учета особенностей, возникающих по поводу производства и обмена услуг специфических экономических отношений.

Вместе с тем переход экономики России к модели инновационного развития предполагает разработку теории функционирования сферы услуг в контексте экономии ресурсов и повышения эффективности производства. Значительные возможности рационального использования производственных ресурсов в современном мире создаются организационными формами экономии, обеспечивающими снижение транзакционных издержек.

Исследование категории транзакционных издержек, наряду с пионерами транзакционного подхода Р. Коузом и О. Уильямсоном, осуществляли: А. Алчиян, С. Гроссман, Д. Даймонд, Г. Демсец, М. Дженсен, К. Дэлмэн, Л. Зингалес, Ф. Истербрук, С. Майерс, Н. Мажлуф, С. Маетен, У. Меклинг, К. Менар, Д. Норт, А. Равив, Дж. Стиглер, М. Харрис, О. Харт, С. Ченг, Дж. Уоллис, Т. Эггертссон, К. Эрроу.

На эффективность сферы воспроизводства транзакционных услуг большое влияние оказывают конкурентные отношения на рынке транзакционных услуг. На данную тему в отечественной экономической науке почти нет значимых работ. В зарубежной экономической литературе проблемам конкуренции и монополизма посвящено немало трудов ученых-экономистов. Наиболее значительными являются работы П. Друкера, Н. Калдора, Б. Карлоффа, Дж. Кларка, А. Курно, Кр. Лавлока, А. Маршалла, Х. Окумуры, А. Пигу, Т. Питерса, К. Поппера, М. Портера, Дж. Робинсон, Ф. Хайека, П. Хейне, Э. Чемберлина, А. Шлезингера, Й. Шумпетера, К. Эклунда и др.

Работы отечественных экономистов, посвященные повышению конкурентоспособности предприятий в рыночных условиях, антимонопольной деятельности государства, появились, в основном, в периодической печати только в конце 80-х годов с началом коренной перестройки экономики в нашей стране, с переходом на рыночные методы хозяйствования. Однако в работах А.А. Аузана, Т.Ю. Горьковой, В.А. Лившица, Р.М. Нуреева, Я.А. Певзнера, Ю.Б. Рубина, А.Ю. Юданова и др. эти проблемы рассмотрены больше в прикладном аспекте, а теоретические основы конкурентных отношений и их регулирование мало исследованы. Особо следует отметить, что в этих работах недостаточно раскрыты вопросы системного подхода к развитию конкурентных отношений в сфере услуг, формирования и использования возможностей ценовой конкуренции в управлении бизнесом отдельных услугодателей и сферой услуг в целом.

С решением проблемы развития конкурентных отношений тесно связано исследование процессов рыночной концентрации. Пионерами исследования проблемы концентрации были классики политической экономики: А. Смит, Д. Рикардо, К. Маркс. Весомый вклад в решение отдельных вопросов концентрации внесли Р. Гильфердинг, Дж.А. Гобсон, Дж. Кейнс, В.И. Ленин, А. Маршалл, Ф. Найт, В. Ойкен, В. Парето, Дж. Робинсон, Дж. Хикс,

Й. Шумпетер, Э. Чемберлин и др. В последние два десятилетия изучению отдельных аспектов процессов концентрации и возникающей на ее основе монополизации в экономике посвящены работы многих отечественных экономистов: Л.В. Барышевой, Р.А. Бурганова, С.Ю. Глазьева, М.А. Горенбургова, М.В. Дерябиной, В.Я. Иохина, Р.И. Капелюшника, Г.Б. Клейнера, М.В. Логиновой, Д.С. Львова, Ю.М. Осипова, Я.Ш. Паппэ, А.С. Плещинского, Н.М. Розановой, Ф.Ф. Стерликова, Н.М. Цукановой, А.Г. Цыганова, А.Е. Шаститко, А.Ю. Юданова и др.

Несмотря на значительный прогресс, достигнутый экономистами, особенно зарубежными, в изучении концентрации и тенденций к монополизации экономики, в научной литературе сравнительно мало внимания уделено социально-экономическим последствиям и путям преодоления монополизации рынка услуг и, особенно, рынка транзакционных услуг. Более того, подавляющее большинство исследователей рассматривает государственную систему антимонопольного регулирования как единственный способ борьбы с монополизацией рынка. Это связано с недостаточной теоретической и методологической проработанностью других способов, в том числе использованием методов неценовой конкуренции, обеспечивающих восстановление нормального уровня конкуренции самими участниками рынка.

Недостаточная степень научной разработанности в рамках экономической теории категории транзакционных услуг, необходимость выявления последствий и особенностей процесса монополизации рынка транзакционных услуг и доказательства эффективности методов неценовой конкуренции в борьбе с монополизацией транзакционной экономики обусловили выбор темы настоящего диссертационного исследования, определили формулировку его целей и постановку задач.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационной работы является обоснование потенциала эффективной конкуренции на рынке транзакционных услуг, ее роли в смягчении отрицательных социально-экономических последствий монополизации и в последовательной демонополизации этого рынка.

Достижение поставленной цели потребовало решения следующих задач:

- установить содержание понятия "транзакционная услуга", связь транзакционных услуг с транзакционными издержками, их место и значение в производственном процессе;
- обосновать роль рынка транзакционных услуг в инновационном развитии производственного потенциала экономики;
- раскрыть содержание и закономерности управления потребительной стоимостью транзакционных услуг;
- построить модель формирования издержек оказания транзакционных услуг с обоснованием ее параметров и оценкой детерминантов;
- выявить тенденции и факторы монополизации, специфику интеграционного взаимодействия на рынке транзакционных услуг;

- определить критерии эффективности рынка трансакционных услуг и влияние на них процесса монополизации;

- выделить, систематизировать и раскрыть направления и формы преодоления отрицательных последствий монополизации и повышения эффективности рынка трансакционных услуг;

- предложить и обосновать рекомендации государственным органам законодательной и исполнительной власти по развитию системы антимонопольного регулирования на рынке трансакционных услуг;

- определить перспективы, содержание, роль основные формы и инструменты эффективной конкуренции на рынке трансакционных услуг.

Объектом исследования является рынок трансакционных услуг.

Предметом исследования выступает эффективная конкуренция на рынке трансакционных услуг в условиях монополизации.

Теоретической и методологической основой исследования служат работы представителей неоклассического, институционального и эволюционного направлений экономической теории, а также труды отечественных и зарубежных ученых, посвященные проблематике развития конкуренции и функционирования сектора услуг. Автором использованы отдельные положения социальных, психологических и правовых теорий.

Для решения поставленных в работе задач использовалась совокупность общенаучных и специальных методов исследования экономических процессов, восхождения от абстрактного к конкретному, сочетание логического и исторического в рассмотрении явлений, анализа и синтеза, методов моделирования и системного анализа.

Информационная база исследования. В работе собраны и обработаны позволившие подтвердить теоретические выводы статистические данные по российской и мировой экономике, материалы периодической печати, информация официальных web-сайтов государственных органов и учреждений, экспертные оценки.

Нормативно-правовая база исследования представлена соответствующими выбранной теме законодательными актами и иными документами правового характера Российской Федерации, зарубежных стран и наднациональных образований, регулирующие рыночные отношения в трансакционной сфере.

Область исследования соответствует следующим пунктам Паспорта специальности ВАК 08.00.01 – Экономическая теория: 1.1. Политическая экономия: структура и закономерности развития экономических отношений, эффективность общественного производства, экономика ресурсов (рынков капиталов, труда и финансов); 1.2. Микроэкономическая теория: теория организации рынков; теория конкуренции и антимонопольного регулирования; 1.4. Институциональная и эволюционная экономическая теория: теория трансакционных издержек.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в решении крупной научной проблемы, заключающейся в разработке теории развития

эффективной конкуренции на рынке транзакционных услуг в условиях монополизации в целях повышения воспроизводственного потенциала и инновационного роста экономики.

К наиболее важным результатам, характеризующим научную новизну, можно отнести следующие достижения:

1. Расширен категориальный аппарат для анализа рынка транзакционных услуг:

- дано авторское определение "транзакционной услуги" как услуги, удовлетворяющей потребности во внутрифирменной и рыночной инфраструктуре (регулятивной, функциональной, технической, информационной), обеспечивающей взаимодействие, направленное на движение экономических ресурсов и благ. Установлено ее место и значение в воспроизводственном процессе.

- введено в научный оборот понятие "чистой транзакционной услуги" как транзакционной услуги, обеспечивающей движение стандартизованных экономических ресурсов и благ, прежде всего, финансовых ресурсов и биржевых товаров. Предложено и обосновано, что уровень чистоты транзакционной услуги определяется степенью стандартизации характеристик объекта транзакции;

- разработано и впервые введено в научный оборот понятие "транзакционных ресурсов", необходимых для оказания транзакционных услуг;

- теоретически выработано определение понятия "качества оказания транзакционной услуги", которое является обобщенной характеристикой индивидуального восприятия услугополучателями на основе всей совокупности производственных и личностных потребностей, а также ранее накопленного опыта подобного обслуживания обеспечиваемых услугодателем хода и результатов (скорость, издержки и безопасность) процесса движения экономических ресурсов и благ, связанного с созданием условий для этого движения взаимодействия сторон;

- дано авторское определение понятия "монополизации рынка транзакционных услуг" как направленного на достижение монополии процесса концентрации все большего объема транзакций все меньшим числом крупнейших услугодателей, сопровождающегося снижением эффективности оказываемых ими транзакционных услуг: 1) повышением затратности и падением оперативности транзакций; 2) чрезмерным ростом стандартизации объектов транзакций и ухудшением удовлетворенности услугополучателей в результате повышения чистоты и сужения ассортимента транзакционных услуг, а также падения качества обслуживания;

- введено в научный оборот понятие "стабильно-эффективная конкуренция", которая для рынка транзакционных услуг достигается при условии выбора его участниками организационной формы и направления развития транзакционных услуг на основе компромисса устойчивости-управляемости для организаций-услугодателей, с одной стороны, и

затратности-безопасности транзакций для услугополучателей, с другой стороны.

2. Определен состав и выработана классификация транзакционных услуг. Предложено выделить 5 классификационных групп: 1) транзакционные услуги регулятивного характера, оказываемые государственными органами и саморегулирующимися организациями (нормотворчество, разрешение споров, надзор и контроль); 2) услуги торгового посредничества (услуги оптовой и розничной торговли, посреднические услуги (поручение, комиссия, агентирование); 3) услуги финансового посредничества (банковские услуги, услуги лизинга, услуги по ценным бумагам); 4) услуги по обеспечению безопасности и управлению рисками (страховые услуги, правовые услуги, аудиторские услуги, услуги по охране, услуги по оценке), 5) управленческие услуги (бухгалтерские услуги, кадровые услуги, услуги по поддержке управляющей информационной системы, услуги контроля качества, услуги продуктового и сбытового планирования, услуги ведения хозяйства). Проанализировано и доказано, что рынок транзакционных услуг в широком смысле представляет собой совокупность отношений обмена как собственно транзакционных услуг, так и обладающих самостоятельной материальной формой обязательств по их оказанию.

3. Разработана процессно-ориентированная модель формирования издержек оказания транзакционных услуг организацией-услугодателем, в соответствии с которой они складываются из затрат на выполнение ее отдельными подразделениями присущих им транзакционных функций: организационного управления, финансового и торгового посредничества, обеспечения безопасности и управления рисками, а также из затрат на привлечение оборотных (денежных, информационных, институциональных и иных) транзакционных ресурсов.

4. Установлены ключевые факторы снижения эффективности на рынке транзакционных услуг: монопольное владение транзакционными ресурсами, усложнение бизнес-процессов и организационной структуры, а также бюрократизация крупных предприятий-услугодателей. Обоснован вывод о двойственном характере последствий монополизации. Позитивно может быть оценено повышение устойчивости транзакционного процесса (способности нормально функционировать и противостоять возникновению потерь вследствие реализации транзакционного риска, обусловленного недостатками отдельных составляющих инфраструктуры процесса движения экономических ресурсов и благ).

5. Исследованы современные тенденции развития конкуренции на рынке транзакционных услуг. Разработана концепция "единой конкурентной среды" на рынке транзакционных услуг как совокупности рыночных и внутрифирменных конкурентных отношений. Установлено, что по мере концентрации объема транзакционных операций крупнейшими услугодателями происходит перераспределение поля конкуренции в пользу внутрифирменных отношений, которое смягчает падение эффективности транзакционных услуг и препятствует достижению абсолютной монополии.

6. Установлено, что в условиях монополизации в наибольшей степени компромиссу между устойчивостью-управляемостью для организаций-услугодателей, с одной стороны, и затратностью-безопасностью трансакций для услугополучателей, с другой стороны, соответствуют коалиционная форма взаимодействия объединяющихся услугодателей. Обосновано, что коалиционное взаимодействие как наиболее приемлемая форма объединения обеспечивает демонополизацию рынка трансакционных услуг, создавая возможность для динамичного разукрупнения и обновления состава объединений услугодателей. На этом основании предложено дополнить систему мер государственного антимонопольного регулирования за счет ограничений, обеспечивающих автономизацию участников объединений: раздельное лицензирование отдельных видов деятельности, ограничение объема обеспечиваемых трансакций, ведение раздельного баланса и самостоятельная организационно-правовая форма.

7. Выявлено, что в условиях монополизации рынка трансакционных услуг по мере роста размеров услугодателей характер их деятельности становится менее клиентоориентированным и более услугоориентированным, иными словами, ухудшаются характеристики трансакционных услуг и их соответствие индивидуальным потребностям владельцев объектов трансакций. В развитие этого положения автором установлено, что на рынке трансакционных услуг наряду с действиями государства (создание мегарегулятора, прямое вхождение в капитал крупнейших услугодателей и предоставление им доступа к резервам ресурсов в кризисных ситуациях) высокую эффективность показывают такие инновации, направленные на повышение эффективности использования трансакционной услуги каждым конкретным потребителем для достижения собственных, зачастую нетиповых целей, как специализация и персонализация при планировании трансакционных услуг, а также индивидуализация трансакционных услуг в процессе обслуживания, обеспечивающие создание широкого спектра субрынков трансакционных услуг, в рамках которых мобильные небольшие услугодатели могут обеспечить себе улучшение рыночного положения и даже монопольные позиции. Обосновано, что внедрение инноваций, направленных на повышение индивидуальной полезности трансакционных услуг, обеспечивает решение такой важной социально-экономической задачи как интеграция воспроизводственного процесса, нарушенная в результате размежевания и обособления трансакционного и трансформационного секторов экономики по мере роста в общем объеме трансакционных издержек трансакционных услуг. Таким образом, показано, что складывающаяся в результате развития инновационного процесса эффективная конкуренция на рынке трансакционных услуг обеспечивает плодотворное взаимодействие наиболее прогрессивных сил монополии и конкуренции.

8. Обоснованы пути инновационного развития, направленного на создание конкурентных преимуществ за счет специализации и персонализации трансакционных услуг и индивидуализации обслуживания услугополучателей:
1) развитие модификаций трансакционных услуг в рамках пакетных

предложений услуг для физических лиц; 2) создание отраслевых предложений транзакционных услуг для корпоративных клиентов; 3) разработка новых комбинированных транзакционных услуг путем объединения финансово- и товарно- транзакционных услуг; 4) индивидуализация контроля качества обслуживания; 5) организация взаимоотношений с клиентами на основе индивидуального менеджмента; 6) индивидуализация рекламы и связей с общественностью.

9. Разработан механизм создания новых комбинированных транзакционных услуг на основе объединения услугодателем финансово- и товарно- транзакционных услуг, состоящий 1) в выборе финансовой организацией оказывающих товарно-транзакционные услуги партнеров; 2) в дополнении основных (финансовых) услуг дополнительными (нефинансовыми) услугами; 3) в развитии модификаций основных и дополнительных услуг с целью повышения их синергетического эффекта. При этом, синергетический эффект, возникающий в результате объединения финансово- и товарно-транзакционных услуг, выражается не только в повышении потребительной стоимости комбинированных транзакционных услуг, но и в снижении издержек оказания такого рода услуг за счет организации единых бизнес-процессов, синтезирующих финансовые и товарные транзакции.

Теоретическая и практическая значимость состоит в разработке теоретических и методологических основ малоизученной проблемы эффективной конкуренции на рынке транзакционных услуг. Полученные в ходе исследования результаты, предложенные инструменты эффективной конкуренции могут быть широко использованы на практике оказывающими транзакционные услуги организациями. Диссертационное исследование содержит рекомендации государственным органам законодательной и исполнительной власти по развитию системы антимонопольного регулирования.

Теоретическая значимость диссертационного исследования состоит в выработке нового методологического подхода к анализу рынка транзакционных услуг. В работе существенно расширен современный взгляд на антимонопольное регулирование, сложившийся, в основном, на основе анализа конкурентных отношений на товарных рынках. Рынок транзакционных услуг во всем мире характеризуется возрастающей ролью эффективной конкуренции и, таким образом, обладает недооцененными со стороны государства внутренними резервами саморегулирования процессов его монополизации.

Практическая значимость работы заключается в новом подходе к приоритетам развития отечественной экономики. Чрезмерное стремление к стабильности неизбежно приводит к потере управляемости. Инновационное развитие в условиях неуправляемой, парализованной экономики становится невозможно. От скорости и затратности транзакций производственных ресурсов напрямую зависят темпы экономического развития. Государство должно обратить внимание на проблемы, мешающие развиваться транзакционному сектору экономики, прежде всего, на процесс монополизации рынка транзакционных услуг.

Основные теоретические положения и выводы проведенного исследования могут использоваться в преподавании ряда экономических дисциплин: "Экономическая теория", "Неоинституциональная экономическая теория", "Микроэкономика", "Маркетинг", "Менеджмент".

Апобазия результатов исследования. Основные положения диссертации обсуждались и получили одобрение на семинаре "Системы управления портфелем ценных бумаг: анализ, прогноз, принятие решений" (Москва, Центр автоматизации банковских технологий, 1996), на Symposium Uber Operations Research (Technische Universitat, Braunschweig, 1996), на международной научно-практической конференции "Управление большими системами" (Институт проблем управления РАН, 1997), на круглом столе "Современные формы финансового капитала и особенности развития финансово-промышленных групп в России" (Москва, Финансовая академия, 1998), на семинаре "ТАСИС. ФПГ-проект: первые результаты и перспективы", (Москва, Финансовая академия, 1998), на конференции "Управление финансовыми технологиями: стратегия интеграции" (Москва, Infog-media Russia, 2004), на семинаре "Секреты банковского маркетинга: мифы и реальность" (Москва, Секрет фирмы, 2004), на практической конференции "Маркетинговые технологии для розничного банка" (Москва, Московская межбанковская валютная биржа, 2005), на I-ой Международной научно-практической конференции "Устойчивое развитие социально-экономических систем: вопросы теории и практики" (Казань, Казанский (Приволжский) федеральный университет, 2011), на 9-ой международной конференции "Государственное управление в 21 веке: традиции и инновации" (Москва, МГУ им. М.В. Ломоносова, 2011), на научно-практической конференции "Механизмы включения России в глобальную экономику" (Москва, МГУ им. М.В. Ломоносова, 2011), на 10-ой международной научной конференции "Государственное управление в 21 веке: повестка дня для российской власти" (Москва, МГУ им. М.В. Ломоносова, 2012), на семинаре-практикуме "Управление банковским продуктом: разработка и организация продаж" (Москва, Международная московская финансово-банковская школа, 2012), на международной конференции «Деловая этика и национальные модели поведения» (Санкт-Петербург, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2013).

Материалы работы, основные положения и выводы использованы в научной и учебной деятельности ФГБОУ ВПО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ": при преподавании дисциплины "Экономическая теория" в темах "Социально-экономическая эффективность неценовой конкуренции в борьбе с монополизацией рынка транзакционных услуг", "Транзакционные ресурсы и проблемы их рационального использования" и при проведении научных исследований по планам НИОКР в 2010-2013 гг.

Материалы диссертации используются в практической деятельности Международной инвестиционно-девелоперской компании "Rose Group (LSE: R.G.I. International Ltd.)", Группой компаний "Конфазль", Компанией "ДЕПО

ЭЛЕКТРОНИКС", Администрацией Красногорского муниципального района Московской области, что подтверждено справками о внедрении.

Публикация результатов. Основные результаты исследования отражены в 35 научных публикациях общим объемом 104,36 п.л., из которых авторский объем – 102,91 п.л., в том числе в 6 авторских монографиях и в 17 статьях, опубликованных в научных журналах, входящих в перечень ВАК.

Структура диссертации определяется поставленной целью и задачами исследования. Работа включает введение, три раздела, шесть глав, девятнадцать параграфов, заключение, библиографию, содержащую 367 источников, и 3 приложения. Иллюстрационно-справочный материал представлен 65 схемами и таблицами.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Качественные и количественные характеристики трансакционных услуг. Со второй половины XX века сфера услуг является локомотивом развития мировой экономики в части науки, научно-технического и инженерного проектирования, медицины, информации и коммуникаций. В XXI веке экономика по своей сути, структуре и соотношению объемов производства товаров и услуг стала сервисной. Если раньше производство услуг было подчинено материальному производству, то теперь ситуация изменилась, материальное производство по мере своего развития все более зависит от сферы услуг. Именно сфера услуг теперь более других секторов экономики обеспечивает масштабы ВВП, трудоустройство населения, динамику экономического роста через воспроизводство человеческого капитала.

Теория трансакционных издержек является частью одного из базовых направлений экономической теории – институционализма, основоположником которого является Рональд Коуз. Трансакционные издержки необходимо отличать от трансформационных (инновационно-производственных издержек). Современную экономику можно разделить на два сектора: трансформационный и трансакционный.

Трансакционная услуга наследует основные свойства более общей экономической категории – услуги. Услуга отражает специфическое экономическое отношение между услугодателем и услугополучателем по поводу количества и качества затрачиваемого труда в рамках совмещения во времени и пространстве фаз производства и потребления услуги, в целях расширенного воспроизводства и личностного развития. Трансакционная услуга в работе определена как услуга, удовлетворяющая потребности во внутрифирменной и рыночной инфраструктуре (регулятивной, функциональной, технической, информационной), обеспечивающей взаимодействие, направленное на движение экономических ресурсов и благ.

Современная экономика характеризуется обособлением трансакций с финансовыми активами от трансакций с реальными активами. Вследствие этого

финансовое посредничество и торговое посредничество представляют собой два самостоятельных типа транзакционных услуг. Однако они, безусловно, тесно взаимосвязаны, поскольку финансовые транзакционные услуги обеспечивают движение финансовых ресурсов, которое, в конечном счете, способствует расширению воспроизводства продукции инновационно-производственного сектора экономики.

В связи с существенным обособлением транзакций по типам активов, наряду с расширенной трактовкой транзакционного сектора в экономической литературе существует узкий подход к определению этого понятия, когда под транзакционным сектором экономики понимается место финансового сектора в процессе общественного производства капитала.

Устранить противоречия и однозначно связать узкую и расширенную трактовку транзакционного сектора позволяет понятие чистой транзакционной услуги и понятие сектора чистых транзакционных услуг. Чистая транзакционная услуга – это транзакционная услуга, обеспечивающая движение финансовых ресурсов или, иными словами, услуга финансового посредничества. Сектор чистых транзакционных услуг является инфраструктурой финансового рынка.

В современных условиях, когда биржевые котировки на нефтяные контракты являются одним из главных индикаторов мирового экономического развития, понятие чистой транзакционной услуги может быть расширено за счет биржевых товаров, рыночная инфраструктура которых близка по форме и по содержанию инфраструктуре рынка финансовых ресурсов. Исходя из такой расширенной трактовки, чистая транзакционная услуга обеспечивает движение финансовых ресурсов и биржевых товаров.

Развивая идею расширенной трактовки чистой транзакционной услуги, ее следует определить как транзакционную услугу, обеспечивающую движение стандартизованных экономических ресурсов и благ. Высокий уровень стандартизации объекта транзакции определяет высокую степень унификации обеспечивающих транзакцию отношений, которая в свою очередь снижает вариативность транзакционной услуги, ее связь с индивидуальными характеристиками объекта транзакции. Таким образом, уровень чистоты транзакционной услуги определяется степенью стандартизации характеристик объекта транзакции.

Рынок чистых транзакционных услуг в максимальной степени отражает специфику рынка транзакционных услуг, в отличие от других его составляющих, таких как рынки смешанных (транзакционных и нетранзакционных) услуг и рынки услуг, обеспечивающих транзакции товаров, поскольку экономические отношения присущие этим рынкам усложнены, прежде всего, особенностями товарных отношений. Кроме того, рынок чистых транзакционных услуг – это наиболее информационно открытый сектор рынка транзакционных услуг, поскольку максимальное раскрытие информации финансовыми организациями закреплено законодательно, а сам рынок чистых транзакционных услуг в условиях регулярных финансовых кризисов и

нефтяного бума без преувеличения является самой публичной составляющей современной экономики.

Важнейшей характеристикой транзакционной услуги является ее потребительная стоимость, которая не имеет материальной формы, а выступает лишь в форме полезного эффекта реализации посреднической функции, проявляя свои качества одновременно как в процессе производства услуги, так и в процессе ее потребления.

Понятие потребительной стоимости тесно связано с понятием индивидуальной потребности. Потребительная стоимость транзакционных услуг представляет собой их способность обеспечивать быстрое и безопасное движение экономических ресурсов и благ с учетом индивидуальных производственных и личных потребностей их владельцев в организации связанного с этим движением взаимодействия. При этом существует взаимозависимость потребительной стоимости транзакционных услуг и системы потребностей владельцев объектов транзакций, определяющейся, прежде всего, системой рыночного регулирования и внутрифирменного управления, уровнем инновационно-технологического развития средств взаимодействия в сфере оборота такого рода объектов. Потребительная стоимость транзакционной услуги зависит от эффективности реализации услугодателем системы специфических производственных отношений, обеспечивающих продуктивное планирование, взаимодействие с клиентами и контроль качества обслуживания и направленных на специализацию и персонализацию транзакционной услуги и индивидуализацию обслуживания услугополучателей.

2. Издержки оказания транзакционных услуг. Важнейшей характеристикой транзакционных услуг, изучение которой получило широкое распространение, являются издержки оказания транзакционных услуг (издержки организации-услугодателя). В работе предложена модель деятельности производителя транзакционных услуг, которая раскрывает процессно-ориентированную систему бизнес-функций данного субъекта. В ее составе выделены три уровня по типам внутрифирменных транзакционных услуг, оказываемых в результате выполнения отдельных бизнес-функций: 1) управленческие услуги, 2) услуги финансового и торгового посредничества, 3) услуги по обеспечению безопасности и управлению рисками. Взаимодействуя на основе системы взаимосвязанных бизнес-целей, бизнес-функции не только сотрудничают, но и конкурируют за потребляемые транзакционные ресурсы, производимые внутри организации-услугодателя и привлекаемые извне на рынке.

Таким образом, издержки оказания транзакционных услуг складываются из внутренних затрат на выполнение отдельными подразделениями присущих им транзакционных функций: организационного управления, финансового и торгового посредничества, обеспечения безопасности и управления рисками, а также из внешних затрат на привлечение оборотных (денежных, информационных, институциональных и иных) транзакционных ресурсов.

3. Объектно-субъектный состав рынка транзакционных услуг. В работе произведен структурно-функциональный анализ рынка транзакционных услуг. Рассмотрены существующие классификаторы услуг, сформирован единый классификатор типов услуг, в составе предложенного классификатора услуг выделены основные типы транзакционных услуг. Введено понятие транзакционной сферы экономики, установлено ее место и роль в едином воспроизводственном процессе. Выявлены структура и содержание обеспечивающего производство транзакционных услуг сектора экономики и рынка транзакционных услуг. Дано определение понятий транзакционных ресурсов и их потребительной стоимости, сформулированы проблемы рационального использования транзакционных ресурсов.

Проблема классификации транзакционных услуг тесно связана с более общей проблемой отсутствия единого современного классификатора услуг, в рамках которого транзакционные услуги были бы локализованы в качестве самостоятельного раздела.

Развитие производственных сил углубляет и развивает общественное разделение труда. Разделение труда предполагает многообразие видов производственной деятельности. Яркими результатами этого процесса являются расширение сферы услуг и дифференциация самих услуг, выражающаяся в появлении новых, ранее не существовавших, типов услуг, а также в активном разделении типов услуг на виды, обладающие новыми характерными особенностями, как с точки зрения производства, так и с позиции потребления.

Если рассматривать услугу по ее конечному результату, то услуги для различных потребителей, относящиеся к одному типу услуг, ничем не отличаются. Если же вводить социально-экономический и отраслевой признаки при рассмотрении услуг одного типа, то возникают различия, причем существенные в зависимости от того, кто является ее потребителем. Эти различия касаются организации обслуживания, ценообразования, востребованных потребительских характеристик, особенностей контроля качества и пр. Важной особенностью постиндустриального этапа развития сферы услуг наряду с появлением новых видов услуг является широкая дифференциация существующих видов услуг вследствие неоднородности потребительских предпочтений, приводящих к массовому образованию субрынков. Такие процессы в меньшей степени характерны для товарных рынков, но лежат в основе развития большинства рынков услуг. Например, на рынке банковских услуг для производителей возникают такие их модификации как отраслевые специальные предложения, а на рынке банковских услуг для физических услуг – пакетные предложения для отдельных групп населения. Таким образом, следует отметить противоречивость сферы услуг в социально-экономическом и отраслевом плане, раскрытие которой, в частности, возможно через такое представление классификатора типов услуг, которое отражает не только состав видов и типов услуг, но и придает значимость специфике отношений «услугодатель-услугополучатель», которая дифференцируется в зависимости от субъектного состава этих отношений.

Отношения, возникающие при оказании услуг, подробно регулируются законодательством, роль которого в развитии сферы услуг огромна. Например, в российской литературе по отраслевому маркетингу вообще не приводятся оригинальные определения услуг, а дается лишь пересказ основных понятий из правовых актов. Поэтому именно анализ законодательных актов наилучшим образом обеспечивает возможность классификации услуг. Полученный в результате такого анализа укрупненный единый классификатор услуг для физических лиц и для производителей имеет форму двумерной матрицы:

Таблица 1– Единый классификатор услуг

УСЛУГИ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ	УСЛУГИ ДЛЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ
1. Услуги регулятивного характера	
2. Услуги пространственного взаимодействия	
3. Услуги торгового посредничества	
4. Услуги финансового посредничества	
5. Услуги по обеспечению безопасности и управлению рисками	
6. Социальные услуги	6. Управленческие услуги
7. Бытовые услуги	
8. Услуги культуры	

Посредники, оказывающие транзакционные услуги, образуют "транзакционные отрасли". Д. Норт и Дж. Уоллис отмечают лишь четыре отрасли, которые явно относятся к частному транзакционному сектору экономики: 1) агентства недвижимости и финансов, роль которых состоит в том, чтобы, прежде всего, облегчить передачу прав собственности; 2) банковское дело и страхование, роль которых состоит в посредничестве при обмене случайными требованиями; 3) профессия юриста, основная роль которого – облегчить координацию, заключение и контроль контрактов; 4) частично оптовая и розничная торговля (в той мере, в которой ими осуществляется транзакционная функция). Государственная власть, осуществляя законодательную и правоохранительную деятельность, оказывает, таким образом, транзакционные услуги. Поэтому, наряду с частным транзакционным сектором может быть выделен общественный транзакционный сектор. Д. Норт и Дж. Уоллис применяют широкую и узкую трактовки этого сектора. В широкую концепцию транзакционных услуг они включают все правительство в транзакционном секторе, в более узкую – только ряд правительственных услуг. Следует особенно отметить издержки подписания контрактов (суд и полицейская система) и издержки защиты прав собственности в расширенном масштабе (национальная оборона). В работе показано, что общественный транзакционный сектор не ограничивается только государственным транзакционным сектором. Некоммерческие организации и общественные объединения нередко оказывают транзакционные услуги своим членам. Примером являются торгово-промышленные палаты. Образуемые ими

третейские суды являются особой институциональной формой осуществления правосудия.

Используя единый классификатор услуг, возможно решить задачу по формированию на его основе классификатора транзакционных услуг, исключив непрофильные виды деятельности. Услуги пространственного взаимодействия следует отнести к инновационно-производственному сектору экономики, поскольку они не обеспечивают движение экономических ресурсов и благ, а непосредственно его реализуют. Они меняют пространственное местоположение, то есть непосредственно физически воздействуют на материю. Социальные услуги, бытовые услуги и услуги культуры не связаны с транзакциями и относятся к инновационно-производственному сектору экономики.

Классификация транзакционных услуг предполагает выделение пяти основных групп такого рода услуг: 1) транзакционные услуги регулятивного характера, оказываемые государственными органами и саморегулирующимися организациями (нормотворчество, разрешение споров, надзор и контроль); 2) услуги торгового посредничества (услуги оптовой и розничной торговли, посреднические услуги [поручение, комиссия, агентирование]); 3) услуги финансового посредничества (банковские услуги, услуги лизинга, услуги по ценным бумагам); 4) услуги по обеспечению безопасности и управлению рисками (страховые услуги, правовые услуги, аудиторские услуги, услуги по охране, услуги по оценке), 5) управленческие услуги (бухгалтерские услуги, кадровые услуги, услуги по поддержке управляющей информационной системы, услуги контроля качества, услуги продуктового и сбытового планирования, услуги ведения хозяйства).

Сфера транзакционных услуг охватывает совокупность всех экономических отношений, обеспечивающих расширенное воспроизводство транзакционных услуг. Сфера транзакционных услуг включает в себе только ту часть транзакционных действий, которые являются объектами рыночных отношений. Сфера транзакционных услуг является частью транзакционной сферы экономики.

Транзакционная сфера экономики может быть определена как совокупность всех экономических отношений (производства, обмена, регулирования), направленных на расширенное воспроизводство 1) транзакционных услуг (финансового посредничества, торгового посредничества и иных) и 2) необходимых для их оказания транзакционных ресурсов (информации, ценных бумаг и иных), а также на формирование 3) транзакционных издержек за счет затрат на внутрифирменные транзакционные действия, результаты которых не являются объектами рыночных отношений (учета, контроля, планирования и иных).

Основными функциями транзакционной сферы экономики в едином воспроизводственном процессе являются поддержание макроэкономического равновесия системы кругооборота экономических ресурсов и благ, а также расширение масштаба воспроизводства, в том числе инновационного, и личностное развитие. Транзакционная сфера – основа современной

постиндустриальной экономики. От скорости оборота ресурсов и благ зависит скорость производства продукции, в том числе инновационной. Транзакционная сфера экономики не только обеспечивает движение экономических ресурсов и благ, но и реализует посредническую и ценообразующую функции, служит одним из регуляторов общественного воспроизводства, предоставляя производителям информацию об общественных потребностях и способствуя переливу производственных ресурсов из одного сектора экономики в другой, внутри отдельных секторов и производств.

Обеспечивающий производство транзакционных услуг сектор экономики состоит из транзакционных отраслей, образуемых независимыми предприятиями, специализирующимися на оказании транзакционных услуг, и общественного транзакционного сектора, охватывающего государственные органы и саморегулирующиеся организации, оказывающие транзакционные услуги регулятивного характера.

Рынок транзакционных услуг представляет собой совокупность отношений обмена как собственно транзакционных услуг, так и обладающих самостоятельной материальной формой обязательств по оказанию такого рода услуг.

4. *Современные тенденции развития конкуренции на рынке транзакционных услуг.* В работе проанализированы монополистические тенденции развития рынка транзакционных услуг. Рассмотрены особенности конкурентных отношений производителей транзакционных услуг, выявлены конкурентные преимущества, образующие барьеры для входа на рынок транзакционных услуг. Дано определение и рассмотрены современные тенденции монополизации рынка транзакционных услуг. Исследованы модели интеграции производителей транзакционных услуг, дифференцированы сложившиеся объединения организаций-услугодателей.

Понятия "монополия" и "монополизация" различаются. Монополия сама по себе не является незаконной, так как фирма может завоевать монопольное положение на рынке легальным путем. Для достоверного суждения о монополистическом или немонополистическом характере фирмы необходимо тщательное изучение взаимосвязи ее экономических позиций и поведения. Количественные оценки не дают должного результата в отрыве от качественного анализа как рыночных отношений, в которые вступает фирма, так и ее внутренних производственных отношений.

Для суждения о монополистическом или немонополистическом характере фирмы необходим ряд количественных показателей, характеризующих ее экономические позиции и поведение. Важнейшими из них является показатели концентрации производства и капитала.

Рост концентрации является характерной чертой развития мирового и российского рынков транзакционных услуг на протяжении всего его существования. Так, например, вначале 90-х в России оказывали услуги 150 фондовых бирж, но уже к концу 90-х по своим объемным показателям ММВБ и РТС значительно опередили других российских организаторов торговли, а в конце 2011 года стали единой российской биржевой площадкой.

Оборот российского рынка ценных бумаг сконцентрирован в руках нескольких профессиональных участников торгов. За прошедшие с момента появления в России рынка акций 13 лет показатель RC4 увеличился почти в 2 раза и на начало 2010 г. составил более 51.38%¹. В США наиболее интенсивно процесс монополизации фондового рынка профессиональными участниками торгов развивался в период с начала 60-х по конец 70-х гг. Так, например, на Нью-Йоркской фондовой бирже в это время число участников торгов значительно сократилось, что явилось следствием банкротств, слияний и поглощений. С 1960 г. по 1978 г. их число уменьшилось в 1,5 раза. Господство в сфере размещения и торговли ценными бумагами на этой Нью-Йоркской фондовой бирже с конца 70-х г. захватили 25 участников рынка, удельный вес которых в совокупном объеме торгов по ценным бумагам увеличился с 1975 г. по 1982 г. более чем на 30%. Именно они во второй половине 70-х годов активно поглощали мелких и средних участников торгов по ценным бумагам.²

Уровень концентрации на рынке банковских услуг также высок, как и на фондовом рынке. Размер крупнейших банков во многих странах увеличился настолько, что все отчетливее встает вопрос их принудительного разукрупнения. В США, где показатель концентрации банковских активов заметно превышает российский уровень, уже озаботились решением проблемы ограничения со стороны государства роста размеров крупнейших банковских организаций. На долю крупнейших 12 банков приходится почти 70% банковских активов США³. В России показатели концентрации активов крупнейшими российскими банками в последние годы также активно росли. В результате CR5 близок к уровню 50%, а CR20 – к уровню 70%.⁴

Монополизация сферы транзакционных услуг представляет собой направленный на достижение монополии процесс концентрации все большего объема транзакций все меньшим числом услугодателей, не сопровождающийся ростом эффективности оказания ими транзакционных услуг, прежде всего, повышением скорости и безопасности, а также снижением затратности

¹ Показатель RC4, рассчитанный для суммарного годового оборота торгов акциями на двух ведущих торговых площадках ММВБ и РТС по состоянию на 01.01.2010 г. составил 51.38%. При этом всего лишь на 17 первых компаний пришлось оборот более 1% от общего. Для сравнения по состоянию на 01.01.1999 г. показатель RC4 равнялся 42%, а на момент возникновения рынка акций в России в начале 1997 года показатель RC4 составлял 29%. Крупнейшие брокеры России в 2009 году. URL: <http://rating.rbc.ru/article.shtml?2010/01/26/32687079>. Дата обращения: 26.01.2010. Архив итогов торгов и сделок по ценным бумагам URL: <http://www.rts.ru/s393>. Дата обращения: 01.01.2010.

² В 1960 г. число участников торгов на NYSE насчитывалось 681, в 1968 г. - 646, в 1975 г. - 505, а в 1978 г. уже всего 465. Для сравнения, за 20 лет с 1978 г. по 1997 г. количество участников торгов на Нью-Йоркской фондовой бирже практически не изменилось и равнялось в 1997 г. 484. Удельный вес 25 крупнейших участников торгов в совокупном объеме торгов по ценным бумагам на NYSE увеличился в 58% в 1975 г. до 77% в 1982 г. Жуков Е.Ф. Ценные бумаги и фондовые рынки. М., 1995. С. 128-129. NYSE Financial and Statistical Highlights, 1996-1997.

³ На долю крупнейших 12 банков, среди которых J.P. Morgan Chase, Citigroup, Morgan Stanley, Goldman Sachs и Bank of America, приходится до 69% банковских активов США. В США призывают разделить "слишком большие для банкротства" банки. // РБК Дата обновления: 17.01.2013. URL: <http://top.rbc.ru/economics/17/01/2013/840778.shtml> (дата обращения: 20.01.2013).

⁴ За десять лет (с 01.01.2000 г. до 01.01.2010 г.) показатели концентрации активов крупнейшими российскими банками выросли: CR5 на 3.86% (с 42% до 47.8%), а CR20 на 4.73% (с 63.7% до 68.5%). Обзор банковского сектора Российской Федерации. М.: ЦБ РФ. 2010. № 98. Состояние банковского сектора Российской Федерации в 2000 году. М.: ЦБ РФ

движения экономических ресурсов и благ. Современная сфера транзакционных услуг характеризуется высоким уровнем монополизации, имеющим тенденцию к дальнейшему повышению, усиливающуюся в периоды резкого ухудшения рыночной конъюнктуры.

Высокая интенсивность процесса монополизации в сфере транзакционных услуг обеспечивается массовыми слияниями и поглощениями организаций-услугодателей. К конкурентным преимуществам на рынке транзакционных услуг, достижением которых обусловлены объединения услугодателей, относятся, прежде всего, достигнутый уровень надежности услугодателя, объем аккумулированных им транзакций, территориальное развитие, широкий ассортимент видов оказываемых услуг.

Интеграционные процессы на рынке транзакционных услуг происходят по двум основным сценариям: групповое и коалиционное взаимодействие. При групповом взаимодействии группа услугодателей имеет централизованную стратегию, которой подчинены цели всех ее участников, а при коалиционном взаимодействии участники группы имеют возможность иметь собственные локальные цели, а генеральная стратегия является своего рода договором о совместной деятельности и разделении труда. Бизнес-подразделения, входящие в состав группы услугодателей, можно разделить на Back office, Front office и управляющую компанию. Front End или Front Office – это подразделения компании, отвечающие за осуществление продаж и взаимодействие с покупателем, Back End или Back Office – это подразделения компании, обеспечивающие производство продукта и обслуживающие операции его купли/продажи.

Современные монополистические образования возникают посредством вертикальной и горизонтальной интеграции. На рынке транзакционных услуг горизонтальная интеграция встречается намного чаще и происходит тремя основными способами:

- объединение Back Offices нескольких организаций-услугодателей;
- объединения Front Offices нескольких организаций-услугодателей;
- создание управляющей компании.

Производители транзакционных услуг выбирают последний сценарий и объединяются в группы с целью интеграции своих бизнес-процессов или координации своих действий со стороны управляющей компании для повышения эффективности и расширения масштаба оказания ими транзакционных услуг.

5. Проблема обоснования нормального уровня монополизации на рынке транзакционных услуг. В работе предложена классификация объединений производителей транзакционных услуг, основанная на мотивирующем интеграцию синергетическом эффекте, получаемом вследствие 1) специализации участников объединения на различных видах объектов транзакций; 2) их принадлежности к различным секторам (регулятивному, функциональному, техническому, информационному) инфраструктуры процесса движения экономических ресурсов и благ; 3) различного

территориального расположения; 4) приверженности различным стратегиям продаж транзакционных услуг.

Задача определения оптимальной степени интеграции объединившихся в группу производителей транзакционных услуг взаимосвязана с более общей задачей обоснования нормального уровня монополизации на рынке транзакционных услуг. Безусловно, концентрация транзакционных операций в процессе группообразования растет, однако в противовес этому процессу происходит смягчение внутренних связей в сложившихся группах и даже, в определенном смысле, их дезинтеграция.

На оптимальную степень интеграции существует несколько взглядов, основными из которых являются, во-первых, позиция услугополучателей и, во-вторых, позиция самих услугодателей. Услугополучатели, осуществляя выбор производителя транзакционных услуг, решают задачу определения компромисса между ожидаемой затратностью и безопасностью транзакций при заданном уровне оперативности. Экономическая эффективность (затратность) и временная затратность (оперативность) могут быть объединены единым критерием интегрированной затратности. Противоположный показатель затратности – сберегаемость (малозатратность). Безопасность и сберегаемость являются антагонистическими критериями. Таким образом, услугополучатель решает задачу определения стабильно-эффективного компромисса: выбора между безопасностью (стабильностью) и сберегаемостью (эффективностью). Аналогичную задачу определения стабильно-эффективного компромисса решает группа производителей транзакционных услуг, определяя свою внутреннюю организацию. Только для услугодателя критерием эффективности является уровень управляемости группой компаний, а критерием стабильности – уровень устойчивости образуемой отдельными производителями транзакционных услуг интегрированной структуры. Выбор компромисса заведомо предполагает, что максимальные значения выбранных в качестве критериев показателей не будут достигнуты ни услугодателем, ни услугополучателем (рис. 1).

Максимальным значениям критериев эффективности и минимальным значениям критериев стабильности для услугодателей и для услугополучателей соответствует минимальный уровень интеграции производителей транзакционных услуг, а именно, рыночное взаимодействие. Наоборот, максимальные значения критериев стабильности и минимальные значения критериев эффективности для услугодателей и для услугополучателей обеспечивает максимальная степень интеграции, а именно централизованное внутрифирменное взаимодействие.

Возможность улучшения показателей стабильности для услугодателей и для услугополучателей по отношению к минимальным значениям создает степень интеграции, реализуемая в рамках проектного взаимодействия производителей транзакционных услуг (объединение, создаваемое ими на время и для целей реализации отдельного конкретного проекта). Потенциал для улучшения показателей эффективности для услугодателей и для

услугополучателей обеспечивает степень интеграции, соответствующая групповому взаимодействию производителей транзакционных услуг.



Рис. 1 – Выбор степени интеграции: стабильно-эффективный компромисс

Оптимальным уровнем интеграции при объединении производителей транзакционных услуг с позиции стабильно-эффективного компромисса устойчивости-управляемости такого рода объединения, с одной стороны, и затратности-безопасности транзакций для услугополучателей, с другой стороны, является коалиционное взаимодействие участников объединения, которое жестче проектного взаимодействия и мягче группового взаимодействия.

Поддерживаемое государством коалиционное взаимодействие производителей транзакционных услуг как наиболее приемлемая форма их объединения обеспечивает монополизацию рынка транзакционных услуг, создавая возможность для динамичного разукрупнения и обновления состава объединений услугодателей. Коалиционное взаимодействие характеризуется высокой степенью автономизации его участников, которая реализуется государством посредством таких механизмов регулирования как раздельное лицензирование отдельных видов деятельности, ограничение по объему обеспечиваемых транзакционных операций, ведение раздельного баланса и самостоятельная организационно-правовая форма участников взаимодействия.

Изучение процесса концентрации на рынке транзакционных услуг с позиции рассмотрения трансформации исключительно рыночных отношений без учета изменения внутрифирменного взаимодействия является односторонним, во многом тупиковым подходом. По мере роста в размерах крупнейших

объединений услугодателей степень интеграции между участниками такого рода объединений падает и естественным путем, даже без участия в этом процессе государства возникает коалиция автономизированных, связанных координирующими действиями управляющей компании услугодателей. Основной организационной единицей является "команда исполнителей", которая не обременена жесткой связью с производственными мощностями и благодаря современному трудовому законодательству чрезвычайно мобильна. В рамках объединения услугодателей команды находятся в конкурентных отношениях и не покидают объединение лишь до тех пор, пока в этом есть экономическая целесообразность. Основываясь на предложенной позиции, конкуренцию на рынке транзакционных услуг следует рассматривать более широко.

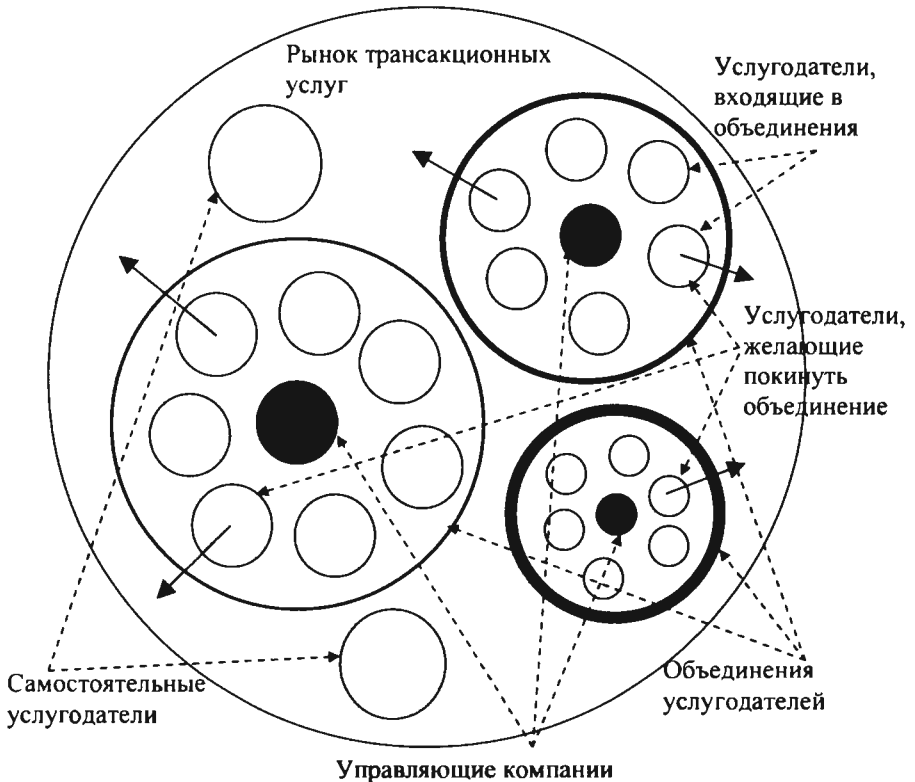


Рис. 2 – Единая конкурентная среда на рынке транзакционных услуг

Расширенный подход позволяет трактовать единую конкурентную среду на рынке транзакционных услуг как совокупность рыночных и внутрифирменных конкурентных отношений. По мере концентрации объема транзакционных операций крупнейшими услугодателями происходит перераспределение поля

конкуренции в пользу внутрифирменных отношений, которое смягчает падение эффективности транзакционных услуг и препятствует достижению абсолютной монополии.

6. Последствия монополизации и эффективная конкуренция на рынке транзакционных услуг. В работе произведен анализ критериев обеспечения сферой транзакционных услуг расширения воспроизводства, в том числе инновационного, и личностного развития в условиях монополизации. Определены критерии эффективности сферы транзакционных услуг: оперативность, безопасность и затратность транзакционного процесса, ассортимент транзакционных услуг и качество обслуживания. Рассмотрено понятие и составляющие транзакционного риска, его связь с устойчивостью транзакционного процесса. Исследовано влияние монополизации рынка транзакционных услуг на критерии социально-экономической эффективности сферы обеспечения транзакций. Раскрыты сущность и формы борьбы с монополизацией рынка транзакционных услуг, роль в этой борьбе государственной системы антимонопольного регулирования, состав и содержание методов эффективной конкуренции.

Оценка возможных негативных социально-экономических последствий монополизации сферы транзакционных услуг предполагает наличие критериев их оценки. Представление о рынке транзакционных услуг как об экономической системе позволяет рассмотреть в качестве таких критериев оценки показатели работоспособности системы. Эффективность является критерием управляемости экономической системы, а стабильность – критерием ее устойчивости. Чем больше экономическая система устойчива, тем меньше она управляема, и наоборот. Из-за антагонизма между двумя этими критериями возникает необходимость решения сложной задачи объединения стабильности и эффективности, иными словами, поиска стабильно-эффективных компромиссов.

Основными субъектами транзакционного процесса в современной экономике являются посредники, поэтому затратность этого процесса зависит от дохода посредников, оказывающих транзакционные услуги. Чем выше доход организаций-услугодателей, тем ниже экономическая эффективность транзакционной сферы экономики. Дифференциация доходов организаций-услугодателей является следствием рентных эффектов. Рента, присваиваемая производителями услуг, является монопольной рентой, так как ее появление представляет собой следствие монопольного владения ими транзакционными ресурсами (денежные ресурсы, трудовые ресурсы, информационные ресурсы и инновации в области средств доставки и обработки информации). Одним из ярких примеров наличия у крупнейших производителей транзакционных услуг возможности влиять на конъюнктуру рынка объектов транзакций, в целях повышения своих доходов от транзакционных операций стал разразившийся в середине 2012 года скандал с манипулированием ставкой Libor, к которой привязаны ставки кредитных продуктов по всему миру на сумму более 350 трлн. долл. США. Монопольное владение транзакционными ресурсами крупнейшими производителями услуг обусловлено концентрацией ими

большого объема транзакционных операций, то есть является следствием процесса монополизации рынка транзакционных услуг.

Небольшие услугодатели вносят наибольший вклад в развитие ассортимента транзакционных услуг. Точнее они обеспечивают разработку подавляющего большинства новых модификаций транзакционных услуг. Наиболее удачные из этих модификаций услуг могут быть в дальнейшем развиты крупными услугопроизводителями и превратиться в типовые транзакционные услуги. Именно небольшие услугодатели обеспечивают не только расширение, но и инновационное развитие ассортимента транзакционных услуг.

Главным конкурентным преимуществом крупных услугодателей на рынке транзакционных услуг является низкая себестоимость производства такого рода услуг. Снижение себестоимости достигается, прежде всего, максимальной стандартизацией растущего объема транзакционных операций, обслуживаемого компаниями-монополистами. Обратной стороной стандартизации внутренних производственных отношений крупными услугодателями является невозможность поддерживать широкий ассортимент предлагаемых клиентам транзакционных услуг и стремление к повышению уровня их чистоты. В результате компании монополисты вынуждены жертвовать широкой линейкой оказываемых транзакционных услуг и отказываться от осуществления транзакций с нестандартными объектами, обеспечивая в качестве компенсации своим клиентам существенное снижение их цены. Таким образом, свойственная услугодателю клиентоориентированность (стремление обеспечить удовлетворение потребностей каждого конкретного клиента), у услугодателя-монополиста неизбежно сменяется услугоориентированностью (стремление предложить максимально широкому кругу клиенту ограниченный набор стандартизированных услуг по минимальной цене).

Поскольку потребности в транзакционных услугах определяются, прежде всего, возможностями их производственного процесса, то ухудшение ассортимента и повышение чистоты транзакционных услуг в итоге способно привести к регрессу личного развития и сужению воспроизводства.

Монополизация рынка транзакционных услуг влечет снижение качества оказания транзакционных услуг, которое обеспечивают увеличивающиеся в размерах организации-услугодатели.⁵ Ухудшение качества обслуживания, прежде всего, проявляется в снижении такого ключевого для рынка в целом показателя транзакционной услуги как оперативность транзакционного

⁵ В Сбербанке РФ, который является крупнейшим российским банком, по результатам внутренней проверки 8 тысяч отделений банка средняя оценка качества составила всего 62-65%. В качестве критериев оценки качества анализировались время ожидания в очереди, внешний вид сотрудников, организация рабочего места, умение сотрудника предложить банковские продукты клиентам и пр. В Сбербанке недовольны качеством обслуживания клиентов в отделениях // Banki.ru. Дата публикации: 06.10.2010. URL: <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=2312877> (Дата обращения: 18.09.2011).

По результатам опроса, проведенного исследовательским холдингом Ромир, в рейтинге причин популярности Сбербанка "высокое качество обслуживания" заняло последнюю строчку (17% респондентов), чуть выше была оценена "внимательность персонала" - 18%. Население считает качество обслуживания слабым местом Сбербанка // РИА Новости. Дата публикации: 02.08.2010. URL: <http://ria.ru/society/20100802/260929197.html> (Дата обращения: 18.09.2011).

процесса. В немалой степени такое положение дел связано с усложнением бизнес-процессов и организационной структуры, а также с бюрократизацией организации-услугодателя по мере роста ее размеров. В результате отставания темпов структурных изменений от темпов расширения масштабов производственной деятельности в крупном производителе услуг происходит снижение оперативности принятия управленческих решений на всех уровнях, которое усугубляется растущей удаленностью уровня принятия управленческих решений от уровня их исполнения.

Процесс монополизации отрицательно влияет на социально-экономическую эффективность транзакционной сферы экономики, поскольку приводит к повышению затратности и к снижению оперативности процесса движения экономических ресурсов и благ, а также приводит к чрезмерной стандартизации объектов транзакций и ухудшает удовлетворенность услугополучателей в результате повышения чистоты и сужения ассортимента транзакционных услуг, а также падения качества обслуживания. В результате ухудшения социально-экономической эффективности сферы транзакционных услуг снижается потенциал расширения воспроизводства, в том числе инновационного, и личностного развития.

Ключевыми факторами снижения эффективности сферы транзакционных услуг, влияние которых усиливается в результате монополизации, являются монопольное владение транзакционными ресурсами, усложнение бизнес-процессов и организационной структуры, бюрократизация крупных организаций-услугодателей.

Вместе с тем в результате монополизации повышается устойчивость транзакционного процесса, то есть его способность нормально функционировать и противостоять возникновению потерь вследствие реализации транзакционного риска. Транзакционный риск – это риск потерь, возникающих в процессе внутрифирменного и рыночного взаимодействия из-за недостатков функционирования отдельных составляющих (регулятивной, функциональной, технической и информационной) инфраструктуры процесса движения экономических ресурсов и благ. Транзакционный риск объединяет регулятивный риск, функциональный риск, технический риск и информационный риск.

Борьба с монополизацией на рынке транзакционных услуг – это совокупность экономических мер направленных на противодействие крупнейшим организациям-услугодателям, стремящимся к достижению монополии, и преодоление отрицательных социально-экономических последствий процесса монополизации. С одной стороны, для противодействия процессу монополизации рынка транзакционных услуг государство последовательно выстраивает систему антимонопольного регулирования на основе накопленного им опыта демополизации товарных рынков, централизует контроль над организациями-услугодателями, унифицирует стандарты регулирования рынков различных транзакционных услуг, создавая, в конечном счете, мегарегулятор рынка транзакционных услуг. С другой стороны, для преодоления отрицательных социально-экономических

последствий монополизации рынка транзакционных услуг государство стремится взять под прямой контроль крупнейших производителей такого рода услуг, прежде всего, за счет прямого вхождения в капитал крупнейших услугодателей.

На оптимальную степень развития транзакционных услуг как и на оптимальную степень интеграции их производителей существует несколько взглядов, основными из которых также являются, во-первых, позиция услугополучателей и, во-вторых, позиция самих услугодателей. Как ранее было определено, услугополучатель и услугодатель решают по отдельности задачу достижения стабильно-эффективного компромисса: услугополучатель выбирает между безопасностью (стабильностью) и малозатратностью или, иными словами, сберегаемостью (эффективностью) транзакционных операций, а услугодатель – между устойчивостью (стабильностью) и управляемостью (эффективностью) своего бизнеса.

Максимальным значениям критериев эффективности и минимальным значениям критериев стабильности для услугодателей и для услугополучателей соответствует минимальный уровень специализации транзакционных услуг, а именно, унифицированные транзакционные услуги. Наоборот, максимальные значения критериев стабильности и минимальные значения критериев эффективности для услугодателей и для услугополучателей обеспечивает максимальная степень специализации транзакционных услуг, а именно кооперация с услугополучателями, развитие совместных транзакционных услуг.

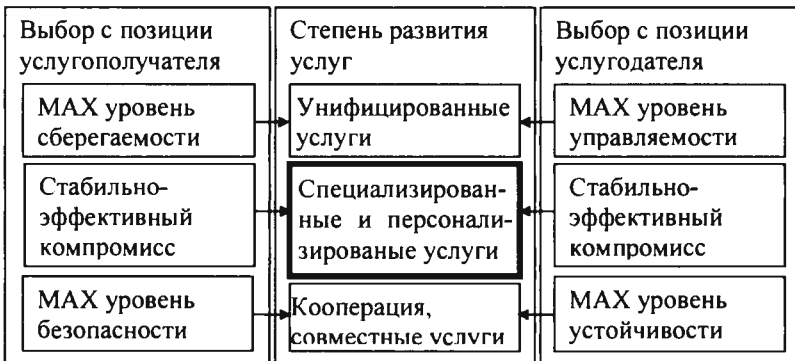


Рис. 3 – Выбор степени развития транзакционных услуг: стабильно-эффективный компромисс

Оптимальным уровнем развития транзакционных услуг с позиции стабильно-эффективного компромисса устойчивости-управляемости для организаций-услугодателей, с одной стороны, и затратности-безопасности для услугополучателей, с другой стороны, являются специализированные и персонализированные модификации такого рода услуг.

Объединение понятий оптимальный уровень интеграции производителей транзакционных услуг и оптимальный уровень развития такого рода услуг позволяет ввести понятие "стабильно-эффективная конкуренция", расширив понятие эффективной конкуренции Й.Шумпетера. Стабильно-эффективная конкуренция на рынке транзакционных услуг достигается при условии выбора участниками рынка стратегий развития, прежде всего, в отношении организационной формы интеграции и путей развития услуг, на основе стабильно-эффективных компромиссов.

Тесно связано с понятием "стабильно-эффективной конкуренции" понятие "стабильно-эффективной монополизации". Стабильно-эффективная монополизация рынка транзакционных услуг представляет собой направленный на достижение монополии процесс укрупнения usługодателей при условии выбора ими организационной формы и направления развития транзакционных услуг на основе компромисса устойчивости-управляемости организаций-услугодателей, с одной стороны, и затратности-безопасности транзакций для usługополучателей, с другой стороны.

Борьба государства с процессом монополизации рынка транзакционных услуг является вынужденной мерой внешнего воздействия. Однако не следует исключать возможность восстановления нормального уровня конкуренции самими участниками рынка. В конкурентной борьбе обладает преимуществом та организация-услугодатель, которой удастся снизить издержки оказания транзакционных услуг или увеличить их потребительную стоимость. Издержки оказания услуг крупными производителями услуг ниже из-за эффекта экономии от масштаба. Однако у небольших usługодателей больший потенциал увеличения потребительной стоимости и образования субрынков за счет повышения уровня эффективности, во-первых, продуктового планирования, а, во-вторых, взаимодействия с клиентами и контроля качества обслуживания.

Государство, оказывая поддержку крупным производителям транзакционных услуг, предоставляя им доступ к транзакционным ресурсам, по сути, ограничивает тем самым небольших usługодателей. Так было с банками в большинстве стран мира во время финансового кризиса 2008 года. Подобная политика позволяет решить краткосрочные задачи, но губительна для рынка транзакционных услуг в долгосрочной перспективе. Таким образом, в качестве рекомендуемых мер государственного антимонопольного регулирования следует особо выделить расширение доступа мелких производителей транзакционных услуг к транзакционным ресурсам. Примером тому на рынке банковских услуг является организация Агентства по ипотечному жилищному кредитованию.

Механизм рынка транзакционных услуг представляет собой, в определенном смысле, не только конфронтацию, но и плодотворное взаимодействие сил монополии и конкуренции. Компромиссом является введенное Й. Шумпетером понятие "эффективной конкуренции", непосредственно связанное с процессом нововведений и функцией предпринимательства. Экономическое развитие происходит за счет применения предпринимателем новых комбинаций производственных факторов, а избыток

ценности создается за счет нововведений. Нововведения, представляющие собой ключевой фактор эффективной конкуренции, являются в большей степени движущей силой развития рынка, чем манипулирование ценой. Особую роль среди прочих нововведений Й.Шумпетер отводит развитию специализированных продуктов: "Чем выше порядки мира благ, которые мы рассматриваем, тем больше блага утрачивают свою специализацию, тем ниже эффективность их использования для какой-то определенной цели..."⁶.

Стратегии работодателей, направленные на повышение потребительской стоимости транзакционных услуг и эффективности конкуренции: 1) вследствие расширения возможностей специализации и персонализации транзакционных услуг: а) развитие модификаций транзакционных услуг в рамках пакетных предложений услуг для физических лиц; б) создание отраслевых предложений транзакционных услуг для корпоративных клиентов; в) разработка новых комбинированных транзакционных услуг путем объединения финансово- и товарно- транзакционных услуг; 2) за счет индивидуализации обслуживания работодателей: а) индивидуализация контроля качества обслуживания; б) организация взаимоотношений с клиентами на основе индивидуального менеджмента; в) индивидуализация рекламы и связей с общественностью.

В процессе эволюции воспроизводственного процесса доля транзакционных услуг в общем объеме транзакционных издержек выросла настолько, что возникла опасность стремительно развивающегося отрыва транзакционного сектора экономики от трансформационного. Предложение транзакционных услуг определяется теперь не только потребностями экономики, но и экономической целесообразностью их производства, которая в значительной степени определяется конкурентной средой и качеством управления предприятиями-работодателями. Монополизация и бюрократизация ухудшают характеристики предлагаемых транзакционных услуг и, как следствие, их соответствие потребностям отдельных производственных предприятий в обеспечении их ресурсами, в результате чего снижаются возможности развития всего воспроизводственного процесса. В этой связи остро назрела потребность в процессе интеграции транзакционного и трансформационного секторов экономики, на первом этапе, направленном на их сближении, выражающемся в повышении индивидуальной полезности транзакционных услуг. Такое повышение может быть обеспечено ростом дифференциации транзакционных услуг, во-первых, за счет специализации и персонализации при их планировании и, во-вторых, за счет индивидуализации процесса обслуживания. Таким образом, внедрение инноваций, направленных на повышение индивидуальной полезности транзакционных услуг, обеспечивает, прежде всего, решение такой важной социально-экономической задачи как повышение интеграции воспроизводственного процесса и связанной с ней экономии ресурсов.

⁶ Шумпетер Й. Теория экономического развития. М.: Директмедиа Паблишинг, 2008. С. 75.



Рис. 4 – Система субрынков специализированных и персонализированных транзакционных услуг

Таким образом, авторская концепция эффективной конкуренции на рынке транзакционных услуг исходит из того, что она является инновационным процессом, направленным на плодотворное взаимодействие наиболее прогрессивных сил монополии и конкуренции. Повышение эффективности сферы обеспечения транзакций, выражающееся, прежде всего, в увеличении оперативности и в уменьшении затратности транзакций, в снижении излишней стандартизации объектов транзакций и в улучшении удовлетворенности услугополучателей, не сопровождающееся чрезмерным ухудшением устойчивости транзакционного процесса, происходит за счет специализации и персонализации транзакционных услуг, а также индивидуализации обслуживания потребителей такого рода услуг. Инновации, направленные на повышение эффективности использования транзакционной услуги каждым конкретным потребителем для достижения собственных, зачастую нетиповых целей, являются ключевым фактором эффективной конкуренции и в большей степени движущей силой развития рынка, чем манипулирование ценой.

Внедрение инноваций, направленных на повышение индивидуальной полезности транзакционных услуг, обеспечивает решение такой важной социально-экономической задачи как интеграция воспроизводственного процесса, которая нарушена в результате размежевания и обособления транзакционного и трансформационного секторов экономики по мере роста в общем объеме транзакционных издержек транзакционных услуг.

Государство, оказывая поддержку крупным производителям транзакционных услуг, предоставляя им монопольный доступ к создаваемым им резервам транзакционных ресурсов, по сути, ограничивает тем самым небольших услугодателей, в первую очередь, являющихся источником такого рода инноваций. Целью государственного регулирования должно стать не столько ничем неограниченное стремление к стабильности, сколько поиск стабильно-эффективного компромисса, обеспечиваемого, прежде всего, за счет сокращения помощи крупным услугодателям и, вследствие этого, развития эффективной конкуренции на рынке транзакционных услуг.

7. Специализация и персонализация транзакционных услуг как факторы развития эффективной конкуренции. В работе раскрыты возможности системы планирования ассортимента транзакционных услуг, обеспечивающие повышение потребительской стоимости транзакционных услуг и развитие эффективной конкуренции. Рассмотрены особенности дифференциации и типизации клиентской базы, возможности стратегии специализации на разработке пакетных предложений транзакционных услуг для физических лиц. Проанализированы содержание и ключевые факторы успеха стратегии специализации на развитии отраслевых специальных предложений транзакционных услуг. Исследована стратегия специализации организации-услугодателя транзакционных услуг на развитии комбинаций финансово- и товарно- транзакционных услуг.

Производители транзакционных услуг стремятся максимально покрыть потребности физических лиц, вследствие чего линейка их услуг постоянно расширяется. Однако опросы, например, постоянно обслуживающихся в банках физических лиц показывают, что у них растет недовольство многообразием услуг и сложностью тарифных планов, поскольку в таких условиях тяжело ориентироваться и делать выбор. Решение этой проблемы возможно за счет создания пакетных предложений для физических лиц. Услугодатель группирует свои услуги в пакеты в соответствии с типовыми профилями клиентов. В результате клиент получает информацию только о тех транзакционных услугах, которые разработаны для решения именно его проблем, и ни о каких других.

Объединение транзакционных услуг в пакетные предложения является мощным импульсом к развитию их модификаций на основе синергии, возникающей в составе пакетного предложения. Например, в банке синергия может возникнуть не только с расчетно-кассовым обслуживанием, которое технологически связано с большинством остальных банковских услуг, но и между банковскими продуктами, обеспечивающих размещение денежных средств, и даже между кредитами и депозитами.

Направленное на повышение потребительной стоимости транзакционных услуг и эффективности конкуренции развитие организациями-услугодателями модификаций транзакционных услуг в рамках пакетных предложений такого рода услуг для физических лиц состоит в дифференциации физических лиц по поведенческим особенностям на целевые группы, в объединении транзакционных услуг в связи с их соответствием типовым потребительским портретам, в развитии модификаций транзакционных услуг в рамках сложившихся пакетных предложений.

Ключевым фактором успеха стратегии специализации организации-услугодателя на развитии отраслевых специальных предложений транзакционных услуг является наличие у такой организации компетенции в вопросах организации бизнеса корпоративных клиентов, относящихся к приоритетным для производителя транзакционных услуг отраслям.

Отраслевая стратегия позволяет формировать требования к транзакционным услугам, например, услугам банка, исходя не из финансовых проблем его клиентов, а из проблем, сдерживающих расширение их бизнеса. Современные банковские услуги, в первую очередь кредитные продукты (факторинг и лизинг), могут рассматриваться для клиента банка в качестве дополнительного инструмента продаж. Сам собой напрашивается вывод о том, что банковский продукт, входящий в состав специального предложения, должен быть, в первую очередь, интересен не клиенту банка, а клиенту его клиента. Такой подход в корне меняет традиционное представление о маркетинге и о презентации транзакционных услуг.

Процесс составления специального предложения банка может быть проиллюстрирован на примере рынка грузоперевозок. Специальное предложение банка для рынка грузоперевозок объединяет финансовые услуги, которые обеспечивают перевозчику увеличение объема заказов, которые он может выполнить, делают возможным расширение его производственной базы, а также мотивируют заказчика услуги по перевозке грузов сотрудничать с перевозчиком. В состав специального предложения для рынка грузоперевозок входят три самостоятельных предложения: 1) кредитование перевозчика без залога на время перевозки и отсрочки платежа по фрахту; 2) кредитование перевозчика для пополнения парка транспортных средств; 3) организация безналичных платежей для водителей и экспедиторов во время перевозки. В состав специального предложения может также входить кредитование заказчика перевозки на время пребывания груза в пути.

Специальное предложение банка для рынка компьютерной техники, объединяет три финансовых продукта, направленных на предоставление дистрибьютору компьютерной техники посредством банковского кредитования возможности предоставлять своим клиентам рассрочку платежей за приобретенное оборудование: 1) рассрочка крупных платежей на 1 год и более с финансовой проверкой покупателя; 2) рассрочка крупных платежей на 1 год и более без финансовой проверки покупателя; 3) рассрочка малых платежей на 6 месяцев без финансовой проверки покупателя. Первый продукт (схема лизинга) предполагает выкуп дочерней банку лизинговой компанией в собственность

компьютерной техники, которая передает его конечному покупателю в аренду, а затем и в собственность. Дистрибьютор сразу получает полную стоимость компьютерной техники и для него схема выглядит как обычная продажа. Второй продукт является адаптированным банковским продуктом. Предлагаемая схема лизинга позволяет требовать от клиента дистрибьютора минимум документов, зачастую ему необходимо лишь подписать договор. Продавец компьютерной техники имеет длительную ретроспективу взаимоотношений со своими корпоративными клиентами и полностью им доверяет. На продавца компьютерной техники может быть установлен совокупный лимит на сумму лизинга, который он вправе распределять среди своих корпоративных клиентов. Продавец компьютерной техники несет со своим корпоративным клиентом солидарную ответственность за надлежащую уплату лизинговых платежей. Третий продукт (схема факторинга) не требует от покупателя компьютерной техники ни одного документа, его лишь уведомляют о необходимости платить на другой счет. Дистрибьютор, как и во втором случае, берет на себя ответственность за действия своего постоянного покупателя. Нет необходимости тратить время покупателя, вероятность отказа банка в кредите равна нулю.

Специальное предложение для автомобильного рынка, объединяющее все необходимые автосалону банковские услуги, представляет собой широкую линейку услуг: 1) расчетно-кассовое обслуживание автосалона, 2) потребительское кредитование частных клиентов автосалона; кредитование потребности в оборотном капитале (закупка автомобилей), 3) кредитование приобретения основных средств (расширение площади автосалона), 4) документарные операции (для иномарок), 5) лизинг оборудования для технического центра автосалона, 6) лизинг автомобилей для корпоративных клиентов автосалона, 7) зарплатные проекты для сотрудников автосалона. Предоставление ряда услуг, входящих в состав специального предложения требует от банка привлечения партнерских финансовых организаций, а именно страховой и лизинговой компании. Организация сотрудничества банка и автосалона, обеспечивающая банку многостороннюю выгоду, выглядит следующим образом: 1) автосалон заявляет банку о готовности перевести долю лизинговых и кредитных заявок на обслуживание в банк и в рекомендованную банком лизинговую компанию; 2) банк заключает брокерское соглашение со страховой компанией, 3) банк открывает счет для страховой компании; 4) страховая компания размещает в банке страховые резервы; 4) банк открывает счет для лизинговой компании; 5) банк инвестирует страховые резервы в кредитную линию для лизинговой компании; 6) лизинговая компания перечисляет лизинговые платежи на счет в банке; 7) банк получает комиссию по факту страхования предмета лизинга; 8) персональный менеджер автосалона следит за соблюдением правил прохождения технического обслуживания клиентом; 9) обслуживание страховых случаев происходит в автосалоне, продавшем автомобиль, что позволяет не только сохранить заводскую гарантию, но и снизить стоимость ремонта за счет корпоративных скидок страховой компании.

Создание организациями-услугодателями отраслевых предложений транзакционных услуг для корпоративных клиентов, направленное на повышение потребительской стоимости транзакционных услуг и эффективности конкуренции, заключается в выборе приоритетных отраслей, в разработке модификаций транзакционных услуг, стимулирующих развитие бизнеса компаний, относящихся к приоритетным отраслям, в требовании от руководства и от персонала наличия отраслевых знаний и опыта, в использовании отраслевых коммуникаций для продвижения транзакционных услуг.

Совместное предложение финансовых и нефинансовых услуг широко используется для развития системы продаж услуг производителями транзакционных услуг. Так, например, банк формирует совместное предложение, включая в него небанковские услуги, например, юридические услуги, услуги авиаперевозчиков, туристические и прочие услуги. Известны даже случаи сотрудничества банков и сетей быстрого питания. Создание совместного предложения с партнером является для организации-услугодателя способом расширения клиентской базы за счет клиентской базы партнера, а партнер заинтересован в аналогичном эффекте в свою пользу. Одновременно с этим нередко производитель транзакционных услуг привлекает партнера для повышения качества обслуживания и расширения возможностей решения проблем клиентов.

Степень интеграции услуг в таком совместном предложении может быть различна: 1) предложение финансовой организацией нефинансовых услуг, а ее партнером финансовых услуг по агентской схеме; 2) предложение никак не связанных между собой услуг в объединенном консультационном центре или в офисе продаж; 3) создание партнерами единой бонусной системы, которая позволяет клиенту накапливать бонусы, приобретая любую из услуг, и реализовывать бонусы в отношении любой из услуг; 4) создание партнерами пакетных предложений услуг, объединяющих финансовые и нефинансовые услуги; 5) создание партнерами комбинированных услуг, оказание которых предполагает интеграцию между партнерами не только при продаже услуг, но и организацию общих бизнес-процессов.

Сотрудничество банка с юридической компанией, специализирующейся на правовых отношениях, связанных с индивидуальным загородным жильем, позволяет банку переложить на юридическую компанию функции своего юридического отдела и улучшить качество своего ипотечного кредитования. Совместное предложение с банком своих услуг выгодно для самой юридической компании, так как банк может снизить для ее клиентов ставку кредитования, поскольку в отношении этих клиентов у банка уменьшатся связанные с кредитованием риски и расходы на обслуживание. Кроме того, банк и юридическая компания становятся друг для друга источником привлечения клиентов. Другим примером комбинированного предложения финансовых и нефинансовых услуг является совместное предложение банковских услуг и услуг авиаперевозчика. Оформив пластиковую карту банка,

частное лицо начинает получать бонусные рубли как за каждую покупку по карте, так и за полеты судами авиакомпании.

Направленная на повышение потребительной стоимости транзакционных услуг и эффективности конкуренции разработка новых комбинированных транзакционных услуг путем объединения организацией-услугодателем финансово- и товарно- транзакционных услуг состоит в выборе финансовой организацией оказывающих товарно-транзакционные услуги организаций-партнеров, дополнении основных (финансовых) услуг дополнительными (нефинансовыми) услугами, развитии модификаций основных и дополнительных услуг с целью повышения их синергетического эффекта. Синергетический эффект, возникающий в результате объединения финансово- и товарно- транзакционных услуг, выражается не только в повышении потребительной стоимости комбинированных транзакционных услуг, но и в снижении издержек оказания такого рода услуг за счет организации единых бизнес-процессов, синтезирующих финансовые и товарные транзакции.

8. Индивидуализация транзакционных услуг в процессе обслуживания с позиций эффективной конкуренции. В работе обосновано значение системы взаимодействия с клиентами и контроля качества обслуживания, направленной на индивидуализацию обслуживания, создающей широкие возможности повышения индивидуальной полезности транзакционных услуг и развития эффективной конкуренции. Дано определение понятия контроля качества оказания транзакционной услуги, рассмотрены особенности индивидуального контроля качества. Представлены рекомендации по организации взаимоотношений с клиентами на основе персонального менеджмента. Исследован индивидуальный подход к организации рекламы и связей с общественностью.

Монополизация рынка транзакционных услуг влечет снижение качества оказания транзакционных услуг. Качество оказания транзакционной услуги является обобщенной характеристикой восприятия услугополучателем на основе накопленного опыта обеспечиваемой организацией-услугодателем процедуры и результатов движения экономических ресурсов и благ.

На российском рынке финансовых услуг наметилась тенденция формирования политики крупных услугодателей, в особенности банков, основанная на принципе "не нравятся условия – уходи". Однако для небольшого производителя транзакционных услуг это неприемлемо. Мелкий услугодатель ориентирован на индивидуальное обслуживание и борьбу за каждого клиента. Для каждого клиента находятся уникальные предложения под конкретную ситуацию. Если, например, в маленьком банке есть место для частных случаев, то в крупном – нет.

Мониторинг деятельности услугодателей-конкурентов является обязательной процедурой контроля качества обслуживания. Она необходима, во-первых, для того, чтобы не потерять уже имеющихся клиентов из-за завышенного тарифного плана, опоздания с внедрением новой услуги или неправильно организованных процедур оказания услуг. Во-вторых, эта процедура позволяет корректировать усилия по привлечению новых клиентов,

не отставать от конкурентов в появлении специальных и персональных предложений и в проведении рекламных мероприятий.

При изучении мнения клиентов об организации-услугодателе, во-первых, нельзя опрашивать всех подряд, не проводя дифференциацию. Интересно мнение только тех, у кого есть возможность сравнить производителя транзакционных услуг с конкурентами: 1) недавно ставших клиентами организации-услугодателя, 2) прекративших отношения с организацией-услугодателем, 3) в силу большого размера одновременно обслуживающихся в нескольких организациях-услугодателях. Во-вторых, создать образ эталонной организации-услугодателя, произведя самостоятельно синтез лучших образцов оказания транзакционных услуг, обычному клиенту не под силу.

Контроль качества оказания транзакционных услуг представляет собой систему регулярных действий по определению степени соответствия, по мнению обладающей наибольшей рыночной мобильностью части клиентов организации-услугодателя, обеспечиваемого ею качества обслуживания сложившемуся среди ближайших конкурентов уровню качества оказания транзакционных услуг. Направленная на повышение индивидуальной полезности транзакционных услуг и эффективности конкуренции индивидуализация обслуживания услугополучателей обеспечивается, прежде всего, индивидуализацией контроля качества обслуживания.

Развитие системы управления клиентской службой на основе индивидуального менеджмента, включающей систему отбора, систему мотивации и систему отчетности сотрудников, а также автоматизированную систему управления взаимоотношениями с клиентами, обеспечивает повышение индивидуальной полезности транзакционных услуг и эффективности конкуренции.

Восприятие клиентом оказываемой ему транзакционной услуги в значительной степени определяется складывающимися у него в процессе обслуживания отношениями с сотрудниками организации-услугодателя. Эти люди обладают не только профессиональными знаниями, но и психологическими качествами. Анализ результатов психологического обследования сотрудников клиентских служб в сравнении с показателями их труда позволил сформировать несколько выводов: 1) интроверты успешнее экстравертов, хотя их значительно меньше; 2) подавляющее большинство сотрудников умеет работать с внешней информацией, что и обеспечивает им успех; 3) сотрудники, принимающие решения объективно и беспристрастно, эффективнее, но они в меньшинстве; 4) решительность и последовательность в достижении цели обеспечивает успех в работе, таких сотрудников большинство. Таким образом, при подборе сотрудников клиентской службы следует учитывать не только профессиональные знания, но и личностные характеристики⁷.

⁷ В ходе проведенного при участии автора Агентством банковского маркетинга "САМИТ" исследования были обследованы 101 сотрудник клиентских служб 41 российского банка. Более чем по половине сотрудников были не только установлены психологические характеристики, но и даны оценки их успешности руководителями клиентских служб.

Система мотивации сотрудников организации-услугодателя, участвующих в обслуживании клиентов, служит не только для интенсификации их труда, но и для согласования действий отдельных подразделений в процессе оказания транзакционной услуги. Совокупный бонус за работу с клиентами (база для расчета индивидуальных бонусов) в российских банках определяется как доля от дохода, причем по каждому виду услуг эта доля устанавливается индивидуально. По тем услугам, по которым устанавливаются трансфертные ставки (обычно размещение или привлечение ресурсов) в качестве дохода принимается разница между официальными и трансфертными ставками. Доля бонуса за работу с клиентами в доходе отечественных банков составляет 20-25% для комиссионных операций. Для активно-пассивных операций такое соотношение выполняется, если реализована схема с трансфертными ценами.⁸

Автоматизированная система управления взаимоотношениями с клиентами организации-услугодателя обеспечивает индивидуальный контроль качества и выявление системных ошибок обслуживания потребителей транзакционных услуг. Система отчетности клиентской службы организации-услугодателя служит не только для оценки результатов работы ее сотрудников, но и для контроля развития отношений с потребителями транзакционных услуг.

Содержательность рекламы является показателем готовности услугодателя к конкурентной борьбе.⁹ Небольшие российские банки достаточно четко видят свою специализацию: 1) региональная специализация, 2) отраслевая специализация, 3) специализация на розничных продажах, прежде всего, физическим лицам. Анализ рекламы крупнейших российских банков и иностранных банков, работающих в России, позволил выявить ряд закономерностей. Крупнейшие российские банки видят себя универсальными финансовыми организациями, участниками международного финансового рынка, проводниками национальных экономических программ. Иностранные банки, работающие в России, прежде всего, выделяют высокие стандарты качества обслуживания и прозрачности бизнеса. В условиях монополизации рынка транзакционных услуг характер рекламной деятельности организации-услугодателя по мере роста ее размеров меняется с большей клиентоориентированности на большую услугуориентированность и теряет индивидуальную направленность.

Для достижения конкурентного преимущества имиджевая реклама и пиар небольшого производителя транзакционных услуг должны быть направлены на поддержание его стабильного информационного образа, обеспечивать, прежде всего, не привлечение, а удержание клиентов. Небольшим организациям-услугодателям следует развивать систему учета и оценки результатов рекламной деятельности.

⁸ В ходе проведенного при участии автора Агентством банковского маркетинга "САМИТ" исследования были опрошены руководители 22 российских банков и инвестиционных компаний

⁹ Если проанализировать рекламные слоганы крупнейших международных финансовых организаций, понесших наибольшие потери во время мирового кризиса 2008 г., то можно обнаружить, что все они находились в пассивном состоянии и не были готовы к борьбе за выживание

III. СПИСОК ОСНОВНЫХ РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Монографии

1. Владиславлев Д.Н. Конкуренция и монополия на фондовом рынке. – М.: Экзамен, 2001. – 13,45 п.л.
2. Владиславлев Д.Н. Современные бизнес-технологии в торговле. – М.: Ось-89, 2002. – 13 п.л.
3. Владиславлев Д.Н. Как организовать клиентскую службу банка. – М.: Ось-89, 2005. – 11 п.л.
4. Владиславлев Д.Н. Энциклопедия банковского маркетинга. – М.: Ось-89, 2006. – 16 п.л.
5. Владиславлев Д.Н. Энциклопедия банковского маркетинга и менеджмента. – М.: Ось-89, 2011. – 22 п.л.
6. Владиславлев Д.Н. Конкуренция и эффективность рынка транзакционных услуг. – М.: Креативная экономика, 2012. – 18 п.л.

Статьи в научных изданиях, рекомендуемых ВАК

7. Владиславлев Д.Н. Понятие транзакционной услуги, виды транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2010. – № 10(71). – 0,4 п.л.
8. Владиславлев Д.Н. Социально-экономическое значение и проблемы создания единого классификатора услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2010. – № 10(71). – 0,4 п.л.
9. Владиславлев Д.Н. Потребительная стоимость транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2010. – № 12(73). – 0,41 п.л.
10. Владиславлев Д.Н. Издержки оказания транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2011. – № 1(74). – 0,4 п.л.
11. Владиславлев Д.Н. Социально-экономические характеристики транзакционных ресурсов / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2011. – № 2(75). – 0,4 п.л.
12. Владиславлев Д.Н. Конкурентные отношения на рынке транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2011. – № 3(76). – 0,4 п.л.
13. Владиславлев Д.Н. Процесс монополизации рынка транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2011. – № 4(77). – 0,4 п.л.
14. Владиславлев Д.Н. Связь монополизации и устойчивости рынка транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2011. – № 5(78). – 0,4 п.л.
15. Владиславлев Д.Н. Влияние монополизации на снижение эффективности транзакционного сектора экономики / Владиславлев Д.Н. // Вопросы экономики и права. – 2011. – № 5. – 0,4 п.л.
16. Владиславлев Д.Н. Пакетные предложения для частных лиц как способ борьбы с монополизацией – 2011. – №7. – Вып.2 (188). – 0,4 п.л.

17. Владиславлев Д.Н. Пути преодоления отрицательных социально-экономических последствий монополизации рынка транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Экономические науки. – 2011. – № 7(80). – 0,4 п.л.
18. Владиславлев Д.Н. Социально-экономическая эффективность отраслевых специальных предложений чистых транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Российское предпринимательство. – 2011. – № 8. – Вып.1. (189). – 0,3 п.л.
19. Владиславлев Д.Н. Конкурентные преимущества совместных предложений транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Российское предпринимательство. – 2011. – №9. – Вып.1 (191). – 0,3 п.л.
20. Владиславлев Д.Н. Качество транзакционных услуг в условиях монополизации рынка / Владиславлев Д.Н. // Российское предпринимательство. – 2011. – №10. – Вып.1 (193). – 0,3 п.л.
21. Владиславлев Д.Н. Система управления клиентской службой как конкурентное преимущество / Владиславлев Д.Н. // Креативная экономика. – 2011. – № 11(59). – 0,3 п.л.
22. Владиславлев Д.Н. Особенности рекламы и пиара в условиях монополизации рынка услуг / Владиславлев Д.Н. // Российское предпринимательство. – 2011. – №12. – Вып.1 (197). – 0,3 п.л.
23. Владиславлев Д.Н. Неуправляемая стабильность и другие комплексы развивающейся российской экономики / Владиславлев Д.Н. // Креативная экономика. – 2012. – № 2(62). – 0,3 п.л.

Статьи в других научных сборниках, материалах конференций, научно-практических журналах и периодической печати

24. Владиславлев Д.Н. Разговорник / Владиславлев Д.Н. // Эксперт. – 2000. – № 34-35. – 0,13 п.л.
25. Владиславлев Д.Н. Наша доля / Владиславлев Д.Н. // Эксперт. – 2000. – № 39. – 0,19 п.л.
26. Владиславлев Д.Н. Структура инвестиционного предложения / Владиславлев Д.Н. // ibusiness. – 2000. – № 7. – 0,25 п.л.
27. Владиславлев Д.Н. Интернет-маркетинг на коленке / Владиславлев Д.Н. // ibusiness. – 2001. – № 1-2(8). – 0,13 п.л.
28. Глушенкова М. Владиславлев Д.Н. Проверяйте дачу, не отходя от кассы / Владиславлев Д.Н. // Деньги. – 2006. – № 39(595). – 0,6 п.л., в т.ч. авт. – 0,3 п.л.
29. Глушенкова М. Владиславлев Д.Н. Задачник дачника / Владиславлев Д.Н. // Деньги. – 2007. – №12(619). – 0,4 п.л., в т.ч. авт. – 0,2 п.л.
30. Глушенкова М. Владиславлев Д.Н. Межевые раны / Владиславлев Д.Н. // Деньги. – 2007. – № 30(637). – 0,42 п.л., в т.ч. авт. – 0,21 п.л.
31. Глушенкова М. Владиславлев Д.Н. Сотки с подвохом / Владиславлев Д.Н. // Деньги. – 2010. – №2(759). – 0,58 п.л., в т.ч. авт. – 0,29 п.л.
32. Глушенкова М. Владиславлев Д.Н. Приемы против слома / Владиславлев Д.Н. // Деньги. – 2010. – №6(763). – 0,5 п.л., в т.ч. авт. – 0,25 п.л.

33. Глушенкова М. Владиславлев Д.Н. Строительный брак по расчету / Владиславлев Д.Н. // Деньги. – 2010. – № 24(781). – 0,38 п.л., в т.ч. авт. – 0,19 п.л.
34. Владиславлев Д.Н. Классификация услуг на основе социально-экономического подхода / Владиславлев Д.Н. // "Устойчивое развитие социально-экономических систем: вопросы теории и практики". Материалы I-ой Международной научно-практической конференции экономического факультета ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет. Казань, 17-18 февраля 2011 г.- Казань, Казан. ун-т, в 2 частях. Часть 1, 2011. – 0,2 п.л
35. Владиславлев Д.Н. Деловая этика на рынке транзакционных услуг / Владиславлев Д.Н. // Деловая этика и национальные модели поведения. Материалы международной конференции. Санкт-Петербург. 5 апреля 2013 г. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2013. – 1 п.л.

107

Подписано в печать 21.11.2013г. Формат 60х84/16
У.п.л. 2,5 Уч.-изд.л 2,5 . Тир. 100экз.
Отпечатано в типографии ООО «Турусел»
197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова д.38. toroussel@mail.ru
Зак. № 13513 от 21.11.2013г.