# Введение

Необходимость исследованияорганизационныхаспектов управления институциональной устойчивостью определяется возрастающей значимостью становления качественно новых управленческих систем, технологий и инструментов, адаптированных к условиям отечественной экономики. Чрезвычайно важно это для сферы социальных услуг, сложившаяся управленческая система которой представляется явно нерациональной. Она не обеспечивает полного учета современных мировых тенденций развития инфраструктурных отраслей, реализацию интересов населения как потребителя услуг, бизнес-структур, оказывающих эти услуги и предлагающих их на рынок, а также государства, призванного разрабатывать стратегию развития сферы социальных услуг, обеспечивать её осуществление на практике путем принятия эффективных управленческих решений и создание соответствующей институциональной среды, регулировать использование имеющегося потенциала услуговой сферы и стимулировать его наращивание.

Решение проблем достижения консенсуса позиций трех сторон (потребителей социальных услуг, субъектов сервиса и государства) в рамках социально ориентированной модели организации их взаимодействия в условиях рынка представляется возможным только при разработке методологически выверенной концепции, действенного расчетно-аналитического инструментария, четкого алгоритма исследования. В этой связи значимость избранной для изучения проблематики предопределяется рядом обстоятельств.

*Во-первых,* динамической трансформацией сферы социальных услуг в условиях рынка (при проявляющихся не только позитивных, но и негативных тенденциях этого процесса), растущей дифференциацией потребностей населения в услугах и варьированием возможностей приобретения их на рынке, обретением сферой социального сервиса чисто рыночных черт, новых векторов движения. Это подтверждает важность теоретического осмысления формирующихся в данной сфере отношений, необходимость оценки изменений в ресурсной базе, потребность определения приоритетов товарной, ценовой и коммуникативной политики хозяйствующих структур, обеспечивающих предложение услуг социального характера на рынке в целях развития теории услуг по данному направлению.

*Во-вторых,* утратой в ходе рыночных преобразований в России социальных ориентиров при организации обслуживания населения, резким снижением, в связи с этим, возможности получения низкодоходными его группамидаже жизненно важных услуг. Это актуализирует концептуальное обоснование социально ориентированной модели развития сферы социальных услуг в рыночной экономике, реализация которой создает условия для преодоления искаженных представлений об исключении групп населения с низкими доходами из числа потребителей ряда услуг, определяет меру ответственности государства за развитие услугового сектора российской экономики в соответствии с социальными стандартами, стимулирует использование адекватных данной модели форм и методов государственного регулирования.

*В-третьих,* четко проявившейся противоречивостью интересов населения, управленческих структур и бизнеса в сфере социальных услуг, что порождает снижение качества жизни значительной части населения, рост социальной напряженности. Изучение позитивного опыта, накопленного в странах с развитым социально ориентированным рыночным хозяйством, подтверждает возможность согласования интересов сторон – участников процесса формирования спроса и предложения социально значимых услуг на рынке, а также регулирующих их отношения структур. Введение в научный оборот экономических методов, технологий и институтов (в том числе экономического медиаторства), обеспечивающих не только согласование интересов, но и конструктивное сотрудничество противоборствующих ранее сторон, представляется весьма важным для углубления теории управления, адаптации её положений для обоснования управленческих решений в условиях действия либеральной государственной концепции реформирований сферы социальных услуг.

*В-четвертых,* смещением акцентов в решении проблем общественного обслуживания с федерального уровня на региональный и муниципальный, что предполагает наличие научно обоснованной парадигмы региональной системы управления развитием сферы социальных услуг, дополненной системой управленческих решений и регулирующих мер по её совершенствованию на муниципальном уровне. В этой связи решение исследовательских задач методического и прикладного характера именно по данному направлению представляется весьма важным и своевременным.

Таким образом, вышеперечисленные аргументы в пользу актуальности проблематики, подтверждающей её значимость и стратегическую направленность.

**1. Основные элементы системы управления институциональной устойчивостью социально-экономической системы**

**1.1 Организационно-экономическое содержание управления институциональной устойчивостью**

Организационно-экономическое содержание управления институциональной устойчивостью можно рассматривать с нескольких теоретико-методологических позиций:

* как экономическую категорию, которая обладает собственным содержанием и понятийным аппаратом;
* в качестве комплексной функции и неотъемлемой части экономической политики государства;
* как самостоятельный управленческий процесс и целостную систему воздействий на социально-экономические процессы и явления в сфере организации сервиса.

Управление институциональной устойчивостью – это регламентированная нормами права деятельность институтов рынка, базирующаяся на специфических принципах управленческого воздействия на проблемные ситуации в экономической системе. Как практическая деятельность управление институциональной устойчивостью представляет собой совокупность действий и операций по наблюдению за организационными и финансовыми сторонами деятельности субъектов хозяйствования и воздействие на них с применением специфических правовых, информационных, административных, финансовых и иных мер.

Методологической основой управления устойчивостью инфраструктуры рынка выступает:

* совокупность принципов, методов, приёмов по наблюдению, координации и согласованию финансово-хозяйственной деятельности предприятий, объединений, организаций, учреждений;
* обеспечение законности хозяйственных операций со стороны экономических субъектов;
* правильность и своевременность выполнения существующих договорных обязательств;
* должная постановка документооборота и продвижение прогрессивных стандартов хозяйственной деятельности.

Управление институциональной устойчивостью в системе государственного регулирования является одной из стадий управленческого цикла. Она представляет собой систему наблюдения, сопоставления, проверки и анализа проблемных явлений с целью оценки обоснованности и эффективности разрабатываемых и принятых управленческих решений, направленных на стабилизацию экономического развития, выявление степени их реализации, наличия отклонений фактических результатов от заданных параметров. Понятие управления институциональной устойчивостью сферы услуг в узком смысле можно определить как систему наблюдения и проверки соответствия процесса функционирования системы по индикаторам, характеризующим стабильную траекторию ее развития, а также выработки субъектами хозяйственной деятельности и государственной власти определенных корректирующих действий в случае возникновения дестабилизирующих явлений.

Исходным пунктом развития теоретико-методологического обеспечения управления институциональной устойчивостью является определение базовых принципов ее осуществления, установление целей и задач. Принципы управления институциональной устойчивостью выступают одним из фундаментальных понятий. Они характеризуют всю систему регулирования рынка как общепризнанные правила действий в проблемных ситуациях, возникающих в результате воздействия различного рода факторов. В то же время определяют строгие требования, согласно которым формируется и функционирует подсистема управления устойчивостью.

Методологической основой принципов управления институциональной устойчивостью выступают ключевые положения организации контроля в системе управления, к которым относятся: объективность, определенность, конкретность, взаимосвязь с другими принципами, нейтральность, экономичность, непрерывность, действенность, своевременность и др. Данные принципы концентрируют и фиксируют объективные закономерности функционирования общества и государства, выражают решающие условия целенаправленного развития системы государственного регулирования, реализацию принципов свободы, демократизма, законности и др., предопределяют объективную необходимость выполнения учетно-аналитической, статистической, контрольной деятельности инфраструктурных подсистем. Стабильность функционирования экономической системы основывается на свойствах адаптивности, которые заключаются в том, что при значительном изменении поведения экономических субъектов осуществляется трансформация ее структуры и взаимосвязей, в результате чего изменяется вся система. Справедливо и обратное – адаптация на микроуровне: изменение национальной экономики вызывает преобразование структуры, связей и поведения хозяйствующих субъектов. Адаптивность экономических систем основывается на том, что связь компонентов национального хозяйства обеспечивает рынок, который способен изменяться в зависимости от изменения природы экономических субъектов различных уровней, и сами рыночные связи оказывают воздействие на экономические субъекты. Образуя единый гармоничный организм, механизмы адаптации к экономическим изменениям различных уровней (макро-, мезо-, микро-) разнятся по субъектно-объектному составу, структуре и способу действия. На уровне предприятия адаптация к изменениям внешних условий и обеспечение стабильности и устойчивости производственно-коммерческой деятельности основывается на эффективности и действенности системы управления, в состав которой должны входить инструменты разработки и применения специальных мер по согласованию имеющихся интересов хозяйственного субъекта с условиями окружающей среды. На макроэкономическом уровне непрерывность хозяйственной деятельности, ее стабильность и устойчивость также основываются на сложной системе, обеспечивающей единство и целостность функционирования всех подсистем с учетом согласования противоречивых интересов экономических субъектов на основе действия эффективных механизмов согласования. Адаптивность макроэкономической системы основывается на развитии и постоянном обновлении комплекса хозяйственных связей всех уровней, в основе которых лежит разделение труда, процессы специализации и концентрации, а также специфические механизмы регулирования в виде государственных институтов управления.

Государство, учитывая высокую степень его вмешательства в современную экономическую жизнь, представляет собой источник изменений, который играет весьма неоднозначную роль: государственное вмешательство может не только гасить колебания конъюнктуры, угрожающие, например, кризисом перепроизводства, но и производить действия, нарушающие нормальный ход экономической жизни. В силу исключительности своего положения государство является монополистической организацией, несущей, с одной стороны, возможность стабильности, устойчивости, а с другой – негибкости, опасность реализации не общественных, а групповых и личных интересов, а при отсутствии продуманной экономической программы возможно развитие деформационных процессов, которые могут вызвать разрушительный экономический кризис.

Важным элементом государственного регулирования и обеспечения стабильности экономики являются институты, социально-экономическая сущность которых с точки зрения участия в стабилизирующих и антикризисных процессах проявляется в следующих воздействиях:

1. Институты играют интегрирующую роль, способствуя консолидации средств субъектов общественного производства на основе реализации их функций в целях решения задач, обеспечивающих целостность не только экономической системы, но и всего общества.

2. Информационное воздействие институтов заключается в накоплении, обработке и передаче специализированной экономической информации, необходимой как для деятельности хозяйствующих субъектов, так и для обеспечения иных экономических и социальных процессов. Выполняя информационную функцию, институты обеспечивают непрерывность общественного воспроизводства.

3. Ориентационное воздействие: институты являются одним из инструментов направления деятельности экономических субъектов по курсу, наиболее приоритетному для общества и экономики, и пытаются приостановить деятельность субъектов, приносящие отрицательные последствия.

Указанные воздействия способствуют обеспечению устойчивости, повышению уровня организованности национальной экономики, способности в определенной мере гасить возникающие кризисные явления на основе урегулирования возникающих противоречий. В свою очередь, выступая в качестве системы стабилизации, рыночные институты должны обладать механизмами адаптивности и устойчивости, которые формируются в результате взаимодействия различных противоречивых сил. Развитие подобных механизмов требует формирования ряда теоретико-методологических принципов построения и функционирования системы экономического управления. Стабильность и устойчивость институциональной среды определяются совокупностью состояний всех ее элементов и связей, которая оценивается надежностью.

Понятия устойчивости и надежности достаточно широко изучены в естественных науках, где они были глубоко математически формализованы и экспериментально апробированы. В технических науках эти категории определены как обусловленное свойство изделия выполнять полученное задание, сохраняя свои эксплуатационные показатели в течение требуемого промежутка времени. Здесь нацеленность на результат связана с задаваемыми эксплуатационными характеристиками, временем безотказной работы изделия и возможным фактом ее преждевременного отказа. Однако такое определение недостаточно конструктивно для экономических систем, так как факт отказа возникает только в предельно критической ситуации, а временные параметры безотказной работы еще не определяют эффективности и качества ее функционирования. Экономическая устойчивость – это комплекс свойств элементов хозяйственной системы производства, организации инфраструктуры, ресурсного обеспечения, кадрового потенциала, финансового обращения и др., которые определяют интегрированное качество хозяйственной системы выполнять заданные функции в установленных пределах в условиях изменения параметров внешней и внутренней среды.

Исходя из приведенных выше положений институциональная устой-чивость может быть определена как совокупность свойств институтов рынка выполнять свои функции в условиях резкого изменения воздействий окружающей среды. Наличие внутренних механизмов институциональной устойчивости является одним из основных направлений макроэкономической стабилизации. Общие моменты формирования механизмов институциональной устойчивости могут быть охарактеризованы следующим образом. Исходным элементом обеспечения институциональной устойчивости, который должен быть реализован при формировании комплекса мер стабилизации функционирования региональной социально-экономической системы в рыночных условиях, является степень учета индивидуальных влияний (отдельных хозяйствующих субъектов или каких-либо событий) на действие механизмов адаптации. В общем случае индивидуальные действия подстраиваются и приспосабливаются под существующие способы функционирования, в ином случае они могут быть пресечены и остановлены. Однако подавление различного рода индивидуальных воздействий возможно лишь до определенной степени, за которым следует либо формирование конкурентного института, либо разрушение старого и передача его функций новому институту.

Следовательно, изменение институтов является функцией системы устойчивости в целом в результате прохождения длительных и значимых процессов. Изменившиеся институты, в свою очередь, оказывают влияние не только на функционирование национальной экономики, но и на поведение других институтов и каждого индивида. Для обеспечения институциональной устойчивости указанные аспекты являются наиболее сложными параметрами деятельности, поскольку функционирование цивилизованной рыночной системы основывается на правовых нормах, предполагающих обеспечение абсолютного равноправия всех участников хозяйственной деятельности и не позволяющих принимать и разрабатывать индивидуальные меры в конкретных случаях. Это в определенной мере предопределяет ненадобность выявления и учета различных индивидуальных ситуаций. Определение параметров процессов и явлений, по достижению которых институты, обеспечивающие устойчивость, должны предпринимать различные действия для изменения существующего порядка функционирования (например, согласовывать деятельность экономических агентов), является сложной теоретической задачей, требующей понимания необходимой степени организованности и упорядоченности во взаимодействии специально созданных структур с хозяйствующими субъектами и властными структурами.

Институциональная устойчивость может рассматриваться как способность социально-экономической системы урегулировать возникающие проблемы в своем развитии без использования мер, ухудшающих положение любого из ее участников – в социальных науках уровень организации связывают с преимущественным использованием ценностно-нормативных регуляторов: чем выше уровень организации социальной системы, тем реже она прибегает к санкциям. Институциональная среда должна быть, с одной стороны, стабильна, чтобы поддерживать постоянство условий ведения предпринимательской деятельности, с другой – должна отражать изменения, происходящие в реальной экономике. Чем стабильнее рыночная система, тем увереннее чувствуют себя субъекты хозяйствования, поскольку могут заранее достаточно точно рассчитать, каков будет эффект осуществления того или иного управленческого решения или инвестиционного проекта. Предпринимательская деятельность всегда связана с риском, но степень риска значительно увеличивается, если неустойчивость рыночной конъюнктуры дополняется нестабильностью институциональной среды. В то же время «закостенелая» институциональная среда может неэффективно реализовывать хозяйственные функции. Сочетание стабильности и динамичности, подвижности институциональной среды достигается тем, что в течение длительного периода, например финансового года, никакие изменения (за исключением устранения очевидных ошибок) не вносятся; организация институциональной системы должна быть также стабильна в течение нескольких лет.

Институциональную среду можно считать стабильной и, соответственно, благоприятной для предпринимательской деятельности, если остаются неизменными институциональная организация, порядок совершения трансакций, основные принципы налогообложения, при этом ставки налогов не выходят за пределы экономической целесообразности. В данном случае можно даже говорить о равномерной ритмичности совершенствования экономической политики, которая должна учитывать реалии действующей экономики: депрессивные стадии в развитии отдельных отраслей, состояние рынка труда, инфляцию и т.д. Так, в период спада стимулирующая экономическая политика может основываться на увеличении государственных расходов со снижением налогов; в условиях инфляции, вызванной избыточным спросом (инфляционный рост), сдерживающая фискальная политика складывается из уменьшения государственных расходов и увеличения налогов. Учитывая широкое социальное воздействие институциональной устойчивости, мероприятия по обеспечению её формирования и становления требуют дальнейшего развития теоретических принципов совершенствования институциональной системы, уточнения места и значения в системе экономических институтов.

В современной научной литературе понятие «институциональной устойчивости» специально не формулируется, но употребляется при описании качеств институциональной среды. Анализ работ, посвященных институциональным направлениям экономической мысли, позволяет сделать вывод, что понятие институциональной устойчивости применяется при раскрытии теоретических положений, но четко не раскрывается, а рассматривается как некоторое свойство и результат существования институтов. Наиболее полно вопросы институциональной устойчивости отражены в работе С.Г. Кирдиной «Институциональные матрицы и развитие России», в которой системы общественного устройства моделируются в виде *X* и *Y*-матриц. Для матриц первого типа характерен комплекс институтов унитарно-централизованного политического устройства, определяющий и функционирование экономической сферы. В *Y*-матрицах внутренние связи формируются на основе субсидиарной идеологии и институтами самоуправления в политической федеративной системе» [14].

В данной книге представлен социологический подход понимания институциональной устойчивости общества, но содержится важный вывод о том, что действие тех или иных институциональных форм, воплощающих альтернативные экономические институты, на самом деле усиливает роль и значение базовых институтов, свойственных данной институциональной матрице. Так, государственное регулирование, роль которого то повышается, то уменьшается в западных странах (*Y*-матрицы), приводит в конечном счете к возрастанию силы и значения основных участников рынка, расширению масштаба деятельности частных фирм, вплоть до создания монополий и транснациональных корпораций. И наоборот, создание сектора муниципального жилья, в котором действуют аналоги института распределения, характерного для *X*-матрицы, включающие распределение жилья по очереди, усиливает в целом конкуренцию на рынке, в данном случае жилищном, что содействует росту его суммарной эффективности.

**1.2 Понятие инфраструктуры рынка и его институциональной организации**

Для формулирования экономического подхода к пониманию институциональной устойчивости, необходимого для раскрытия сущности функционирования механизмов согласования интересов хозяйствующих субъектов, может быть использовано понятие инфраструктуры рынка, которая рассматривается как совокупность взаимодействующих агентов рынка, строение и параметры которой характеризуют технический аспект функционирования рыночных институтов. Соотнести понятие инфраструктуры рынка и его институциональной организации, которые рассматриваются как разноуровневые проекции действительного экономического механизма в системе экономического знания, можно следующим образом.

Формирование новых общественных институтов сопровождается появлением соответствующих понятий и терминов, отражающих содержание происходящих процессов, к которым относится и категория «рыночной инфраструктуры». Сущность и содержание данного понятия постоянно дополняется и обновляется: так в 70-е гг. ХХ в. под инфраструктурой понималась некая совокупность отраслей, функционирование которых было направлено на обеспечение деятельности базовых промышленных и аграрных производств как указывает энциклопедия: «Инфраструктура (от лат. infra – ниже, под и structura – строение, расположение) – комплекс отраслей хозяйства, обслуживающих промышленное и сельскохозяйственное производство: строительство шоссейных дорог, каналов, водохранилищ, портов, мостов, аэродромов, складов, энергетическое хозяйство, железнодорожный транспорт, связь, водоснабжение и канализация, общее и профессиональное образование, расходы на науку, здравоохранение и т.п.». Представленное определение носит крайне общий характер, объединяя самые разнородные сферы хозяйственной деятельности, что, вероятно, объясняется происхождением термина из области военно-технического снабжения, где им обозначались объекты и сооружения, обеспечивающие нормальную деятельность вооруженных сил. Наиболее существенным признаком понятия инфраструктуры является выделение ее обеспечивающей роли в создании общих предпосылок воспроизводственного процесса, базовых условий роста общественного производства и прогресса. Инфраструктура является обязательным компонентом любой целостной экономической системы, выполняя определенную интегрирующую функцию в условиях свободной рыночной экономики.

С ростом значимости систем обеспечения для функционирования экономической системы изменялось и наполнялось новым содержанием понятие инфраструктуры, включая области информационного, финансового и иного сопровождения производственно-коммерческих процессов. С развитием рыночных отношений и необходимостью формирования качественно новой системы хозяйственных связей, основывающихся на товарном обмене, в отечественной экономической литературе утвердился термин «рыночная инфраструктура», обозначающий совокупность сфер деятельности, способствующих процессам товародвижения. Так, авторы работы, являющейся одним из первых отечественных исследований, полностью посвященного вопросам формирования рыночной инфраструктуры, В.П. Федько и Н.Г. Федько отмечают, что: «Под рыночной инфраструктурой понимают совокупность видов деятельности, обеспечивающих эффективное функционирование объектов рыночной экономики и их единство в определенном реальном рыночном пространстве». Функциональной основой рыночной инфраструктуры выступает: «Существование взаимосвязанной системы организаций, которые обслуживают потоки товаров, услуг, денег, ценных бумаг, рабочей силы, перемещающиеся в пределах рыночной системы под воздействием рыночных стимулов» [25].

В отечественной литературе предлагается следующий перечень институтов инфраструктуры рынка:

* кредитная система и коммерческие банки;
* эмиссионная система и эмиссионные банки;
* организационно оформленное посредничество на товарных, сырьевых, фондовых и валютных биржах;
* аукционы, ярмарки и другие формы организованного внебиржевого посредничества;
* система регулирования занятости населения и центры (государственные и негосударственные) содействия занятости (биржи труда);
* информационные технологии и средства деловой коммуникации;
* налоговая система и налоговые инспекции;
* система страхования коммерческого, хозяйственного риска и страховые (государственные и негосударственные) компании;
* специальные рекламные агентства, информационные агентства и средства массовой информации;
* торговые палаты, другие общественные и добровольные государственно-общественные объединения деловых кругов;
* таможенная система;
* профессиональные союзы работающих по найму;
* коммерческо-выставочные комплексы;
* коммерческие центры;
* логистические сервисные центры;
* система высшего и среднего экономического образования;
* консультационные (консалтинговые) компании;
* аудиторские компании;
* общественные и государственно-общественные фонды, предназначенные для стимулирования деловой активности.

Данный перечень инфраструктурных элементов обеспечивает функционирование рынков, совокупность которых обобщена в виде таблицы 1.

Таблица 1. Направленность отдельных институтов рыночной инфраструктуры

|  |  |
| --- | --- |
| Составные элементы инфраструктуры | Вид рынка |
| Товарные биржи, предприятия оптовой и розничной торговли, аукционы, ярмарки, выставки, посреднические структуры | Рынок товаров и услуг (рынок средств производства и предметов потребления) |
| Информационные центры, рекламные агентства, аудиторские и юридические фирмы | Рынок информации |
| Банки, фондовые биржи, страховые компании, различные фонды | Рынок денежных средств, инвестиций |
| Рекрутинговые структуры – биржи труда | Рынок труда |

На основе рассмотренного состава инфраструктурного комплекса товарного рынка и хозяйственных институтов выделяются следующие структурные элементы каждого из них:

*1.* *Торгово-посреднический комплекс*, включающий в себя оптовое и розничное звено торговли: товарные склады и складские комплексы; мелкооптовые базы и магазины-склады; торговые сети; товарные биржи; торговые дома; оптовые ярмарки, аукционы и выставки-продажи товаров; фирмы, занимающиеся посредничеством во внешней торговле.

*2.* *Сервисный комплекс:* сервисные центры в разрезе отраслевой направленности (авто, аграрной и пр.); предприятия по оказанию производственных услуг; предприятия по производству и ремонту тары; лизинговые фирмы; пункты аренды недвижимости; транспортно-экспедиционные фирмы; структуры по сбору и переработке вторичных ресурсов и отходов производства.

*3. Рекламно-информационный и аналитический комплекс:* региональные информационные центры; маркетинговые исследовательские центры; аудиторские центры и фирмы; рекламные фирмы.

С позиции функциональной направленности представленный состав может быть рассмотрен в виде подсистем инфраструктуры товарных рынков:

* *подсистема торговых посредников и складского хозяйства*. В этой части предполагается осуществление целого комплекса мероприятий по организации и координации посреднической деятельности и обеспечение взаимодействия предприятий-изготовителей и потребителей в части купли (продажи) товаров посредством создания оптовых рынков, биржевой торговли, проведения выставок и ярмарок, оказания складских услуг и пр.;
* *подсистема информационного обеспечения* – предприятия и организации, обеспечивающие наблюдение за рынками товаров, включая ТНП и продукцию ПТН;
* *подсистема тароупаковочной индустрии* – нормативно-организационные мероприятия и производственные структуры, обеспечивающие повышение конкурентоспособности товаров за счет отвечающей международным стандартам тароупаковочной продукции. Комплекс мероприятий данной подсистемы предполагает повышение качества сырья для упаковочных мероприятий, применение современных технологий, утилизации вторичного использования тары и упаковки, повышение роли и качества маркировки продукции, ее систематизация;
* *подсистема транспортного обеспечения*, в части обеспечения требований по функционированию инфраструктуры, в том числе и доставки продукции потребителям;
* *финансово-кредитная подсистема*;
* *подсистема организационного обеспечения*;
* *подсистема нормативно-правого обеспечения*.

Как отмечают В.П. Федько и Н.Г. Федько: «Благодаря наличию названных элементов инфраструктуры рынок является цивилизованной формой отношений между людьми. Особенно важно то, что элементы инфраструктуры не были навязаны бизнесменам извне, они являются порождением самих деловых отношений» [25]. В этом определении инфраструктурные элементы наиболее близки к институтам рынка, однако их нельзя смешивать: инфраструктура рыка понимается как его техническая организация, а институциональная – наполняет конструкцию рынка всем многообразием социально-культурных характеристик, свойственных для деятельности человека как субъекта. Таким образом, взаимосвязь категорий, рассматриваемая в настоящем исследовании, может быть представлена в качестве следующей схемы (рис. 1).

Устойчивость рыночной

инфраструктуры

Согласование интересов

***метод***

***обеспечения***

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЕ

УПРАВЛЕНИЕ

Управление институциональной

устойчивостью

***подсистема***

***управления***

***форма***

***проявления***

Рис. 1. Место понятия институциональной устойчивости в системе категорий институционального управления

Отношение понятий рыночной инфраструктуры и институциональной организации экономики может быть представлено в качестве аналогии на примере обеспечения безопасности дорожного движения, основными составляющими которого являются водитель (его умения и навыки), инфраструктурная система в виде дороги и автомобиля, а также правила регулирования движения (институциональная среда). Безопасность движения (условный аналог институциональной устойчивости) достигается технической исправностью инфраструктуры (дороги и транспортного средства), качеством управления (водительское мастерство) и согласованностью правил регулирования дорожным движением.

Выделение инфраструктуры рынка в качестве технической основы институциональной устойчивости позволяет использовать ряд положений теории экономической надежности для анализа процессов стабилизации институциональной системы.

Рассматриваемые в теории надежности отказы как основные явления, воздействующие на устойчивость системы, в функционировании инфраструктуры могут быть вызваны как техническими, так и экономическими причинами. Тем самым свойства инфраструктуры рынка дополняются такими характеристиками, как:

* безотказность выполнения операций: сохранение работоспособности подсистем в течение установленного времени работы данного участка товародвижения;
* долговечность и сохраняемость: свойство подсистемы сохранять работоспособность в достаточном количестве циклов функционирования рыночной инфраструктуры;
* восстанавливаемость: возможность разрабатывать и реализовывать организационно-экономические мероприятия, обеспечивающие поддержание на необходимом уровне безотказность работы инфраструктурной подсистемы.

Классифицировать отказы, возникающие в рыночной инфраструктуре, можно на основе функций, выполняемых ее подсистемами. Причины отказов могут быть различными – техническими или организационными, но независимо от природы возникновения необходимо составление максимально полного перечня возможных сбоев в работе инфраструктуры, что позволит как выявить причины их появления, так и принять соответствующие меры по их предотвращению. Отказы в виде невыполнения или неправильного осуществления функций можно сгруппировать следующим образом в виде последствий, вызываемых различными типами отказов:

* 1. повреждение элементов инфраструктуры (утрата, порча товара (груза), нарушение упаковки и пр.);
  2. нарушение товародвижения (остановка транспортного средства в ходе доставки груза, прекращение выполнения погрузо-разгрузочных работ и пр.);
  3. искажение состава инфраструктуры (неправильная комплектация грузовых партий, пересортица, смешение грузов и пр.);
  4. остановка сопроводительных организационно-информационных процедур (таможенного оформления, сертификации и пр.);
  5. общие организационно-управленческие сбои работы элементов инфраструктуры (неправильное оформление документов, выдача некомпетентных распоряжений, отсутствие правил и порядка выполнения операций, низкая исполнительская дисциплина и пр.).

Анализ мер по обеспечению устойчивости может основываться на оценке степени надежности рыночной инфраструктуры на основе определения показателей, связанных с явлениями отказа – событиями, заключающимися в нарушении работоспособности. С точки зрения предотвращения, отказы разделяются на постепенные и внезапные. Если первые можно прогнозировать и предотвращать профилактическими мероприятиями, то внезапные отказы представляют наибольшую опасность для функционирования экономической системы. Возможность предотвращения постепенных отказов основывается на диагностировании параметров, свидетельствующих о нарушениях в порядке работы, в то время как внезапные отказы проявляются в виде резкого изменения параметров, что говорит о разрушении стабильного поведения системы. Сложность адаптации к процессам обеспечения институциональной устойчивости положений теории надежности обусловлена тем, что рассматриваемые элементы надежности представляют собой равнозначимые объекты, в то время как в реальной рыночной системе связь различных хозяйствующих субъектов основывается на договоренностях и комплексе взаимных согласий. С этой точки зрения каждое предприятие обладает собственной системой оценок надежности хозяйствования, исходя из своего коммерческого потенциала.

Институциональная устойчивость характеризуется большим числом параметров. При этом многие значимые для хозяйственной деятельности факторы связаны с такими понятиями, как ответственность поставщика, добросовестность партнера, репутация, престиж и не имеют выражения в каких-либо установленных единицах. Но часто именно эти факторы выступают как мотивационные цели функционирования инфраструктуры и служат основой формирования оценок получаемых результатов. Для измерения подобных факторов используется система экспертных оценок, основанная на размещении всех рассматриваемых объектов в определенном оценочном интервале и присвоении каждому фактору определенного балла. Именно этот подход наиболее продуктивен при оценке институциональной устойчивости, которая с трудом описывается метрическими величинами.

Обеспечение институциональной устойчивости можно рассматривать как процесс предотвращения различных ущербов от проявления неблагоприятных факторов по всем направлениям производственно-финансовой деятельности в определенной сфере хозяйствования. Негативные воздействия могут оказывать как внутренние, так и внешние факторы: субъективные и объективные. К внешним факторам, которые влияют на устойчивость рыночной инфраструктуры, относятся: законодательно-правовая система государства, регулирующая экономическое и социальное развитие страны, ее безопасность, природные, техногенные, общеэкономические и конкурентные воздействия. Особо необходимо выделить комплекс дестабилизирующих факторов внутрисистемного происхождения, связанных с некомпетентностью собственника в производственно-финансовых, институциональных и организационных вопросах, в том числе и неэффективные научно-производственная и маркетинговая стратегии, некомпетентный менеджмент.

Классификация и оценка показателей институциональной устойчивости можно описать как несколько ее состояний в зависимости от соответствия фактических и нормативных значений индикаторов устойчивости величине их отклонения от барьерных (пороговых) значений:

* 1. надежное функционирование, когда индикаторы устойчивости ее функционирования находятся в пределах пороговых значений, а степень использования имеющегося потенциала близка к экономически обоснованным нормативам загрузки оборудования и площадей;
  2. приемлемая степень устойчивости, когда переступается барьерное значение хотя бы одного из показателей, а другие приблизились к некоторой окрестности своих барьерных значений и при этом не были утрачены возможности принятия мер предупредительного характера к существующим угрозам;
  3. ненадежное функционирование, когда переступается барьерное значение большинства основных (по мнению экспертов) индикаторов устойчивости и появляются признаки необратимости разрыва системы товародвижения;
  4. критическое, когда нарушаются все (или почти все) барьеры, отделяющие нормальное и кризисное состояния, и распад инфраструктуры рынка становится неизбежным и неотвратимым.

Перевод управляемой системы в различные состояния требует существования действенного организационно-управленческого механизма, основные элементы которого могут быть представлены следующим образом.

Таким образом, в настоящем параграфе вводится понятие институциональной устойчивости как совокупности свойств институтов рынка выполнять свои функции в условиях резкого изменения воздействий окружающей среды. Предлагаемый подход к пониманию институциональной устойчивости основывается на раскрытии сущности функционирования механизмов согласования интересов хозяйствующих субъектов путем анализа инфраструктуры рынка, которая рассматривается как совокупность взаимодействующих агентов, характеристики, параметры и строение которой характеризуют технический аспект функционирования рыночных институтов. При этом, понятия инфраструктуры рынка и его институциональной организации рассматриваются как разноуровневые проекции функционирования реального экономического механизма в системе экономического знания, и инфраструктура рынка выделяется в качестве технической основы институциональной устойчивости, что позволяет использовать ряд положений теории экономической надежности для анализа процессов стабилизации институциональной системы: характеристики устойчивости, ее состояния и параметры оценки. Ключевым моментом проводимого анализа выступает изучение механизмов согласования интересов, что рассматривается далее.

**1.3 Цели и задачи управления институциональной устойчивостью социально-экономической системы**

Основные принципы управления институциональной устойчивостью в совокупности с задачами, объектами и субъектами регулирования, используемыми приемами и методами составляют целостную категориальную систему теоретико-методологического обоснования деятельности по обеспечению институциональной устойчивости.

Общие и конкретные цели деятельности по обеспечению институциональной устойчивости могут быть определены следующим образом:

* 1. *Главная цель:* стабилизация функционирования социально-экономической системы.
  2. *Общие цели:*
     + снижение негативных воздействий дестабилизирующих процессов и явлений;
     + повышение эффективности системы обслуживания;
     + обеспечение роста научно-технического уровня используемых средств и технологий.
  3. *Конкретные* *цели:*
     + уточнение прогнозов и планов по развитию рынка;
     + обеспечение выполнения стандартов и нормативов системы сервиса;
     + бесперебойное качественное обслуживание потребителей;
     + повышение степени взаимодействия бизнес-структур и государственных органов;
     + рационализация и повышение эффективности всей системы сервиса.
  4. *Задачи управления институциональной устойчивостью* могут быть определены следующим образом:
     + формирование методик диагностики кризисного состояния;
     + разработка комплексных целевых программ, определяющих меры воздействия на экономические системы для преодоления кризисных явлений, а также формирующих условия для предотвращения их появления;
     + определение единой системы показателей устойчивости рынка;
     + обеспечение единства и достоверности формирования информационной базы по состоянию рынка;
     + разработка методики прогнозирования и планирования поступлений в бюджет с учетом возможных кризисных состояний экономики или отдельных ее секторов;
     + формирование эффективных механизмов взаимодействия государственных органов и предпринимательских структур по преодолению кризисов и экономических противоречий.

В общем виде цели и задачи управления институциональной устойчивостью представлены в таблице 2.

Структура органов власти и управления отражает как региональное, так и функциональное деление и может быть определена в следующем составе:

1. государственные и территориальные органы власти и управления федерального уровня:
   * + законодательные органы: Федеральное собрание РФ (обе палаты);
     + исполнительные органы: Президент и Правительство РФ; Министерство экономики и торговли; Министерство финансов; ГТК России;
2. органы власти регионального уровня:
   * + законодательные органы субъектов федерации;
     + органы исполнительной власти: экономические департаменты администраций регионов; финансовые органы.
3. органы управления муниципального уровня:
   * + представительный орган муниципального образования;
     + органы управления местной администрации.

Таблица 2. Состав целей и задач управления институциональной устойчивостью

|  |
| --- |
| **Главная цель**  Стабилизация функционирования социально-экономической системы |
| **Общие цели**   * снижение негативных воздействий дестабилизирующих процессов и явлений; * повышение эффективности системы обслуживания; * обеспечение роста научно-технического уровня используемых средств и технологий |
| **Конкретные цели**   * уточнение прогнозов и планов по развитию рынка; * обеспечение выполнения стандартов и нормативов системы сервиса; * бесперебойное качественное обслуживание потребителей; * повышение степени взаимодействия бизнес-структур и государственных органов; * рационализация и повышение эффективности всей системы сервиса |
| **Задачи**   * формирование методик диагностики кризисного состояния; * разработка комплексных целевых программ, определяющих меры воздействия на экономические системы для преодоления кризисных явлений, а также формирующих условия для предотвращения их появления; * определение единой системы показателей устойчивости рынка; * обеспечение единства и достоверности формирования информационной базы по состоянию рынка; * разработка методики прогнозирования и планирования поступлений в бюджет с учетом возможных кризисных состояний экономики или отдельных ее секторов; * формирование эффективных механизмов взаимодействия государственных органов и предпринимательских структур по преодолению кризисов и экономических противоречий |

Управление институциональной устойчивостью должно быть нацелено на опережающее воздействие на негативные процессы и явления. Поэтому стратегически управление устойчивостью на государственном и региональном уровне включает анализ экономических тенденций за предшествующий или текущий периоды функционирования рынка и осуществления чрезвычайных мер по недопущению дестабилизации хозяйственных процессов. Это подразумевает выработку концепции стабильного экономического развития, формирование и поддержание на должном уровне стратегических направлений экономического развития, способности обеспечивать в течение длительного периода конкурентное преимущество местных товаропроизводителей как на внутреннем, так и на внешнем рынках. Поэтому, с одной стороны, управление институциональной устойчивостью должно охватывать значительно более широкие сферы деятельности, чем меры административно-финансового воздействия по преодолению возникающих хозяйственных проблем, а с другой – процесс управления институциональной устойчивостью должен быть сконцентрирован на узловых проблемах функционирования регулируемой системы.

Анализ таких проблем возможен на основе учета институциональных основ формирования рыночной инфраструктуры, поэтому предмет управления устойчивостью может быть представлен в следующем составе:

1. институты обмена (в масштабах отрасли или региона) – правила, традиции, нормы, обычаи сферы обслуживания;
2. институциональная организация поставщиков и потребителей – формы собственности, типы объединений и т.д.;
3. инфраструктурные пропорции – качественный и количественный состав институциональных агентов;
4. текущие конкурентные условия рынка, свобода хозяйствования на нем;
5. институты государственного регулирования.

Общий субъектно-предметный состав управления институциональной устойчивостью приведен в таблице 3.

Таблица 3. Субъектно-предметный состав управления институциональной устойчивостью

|  |  |
| --- | --- |
| Субъекты институционального управления | Предмет управления устойчивостью |
| 1. Органы государственного регулирования и хозяйствования (хозяйствующие субъекты с государственным участием, в том числе государственные и муниципальные предприятия). 2. Институты предпринимательства. 3. Негосударственные некоммерческие организации. 4. Прочие субъекты хозяйственной деятельности. | 1. Институты обмена (в масштабах отрасли или региона) – правила, традиции, нормы, обычаи сферы обслуживания. 2. Институциональная организация поставщиков и потребителей – формы собственности, типы объединений и т.д. 3. Инфраструктурные пропорции – качественный и количественный состав институциональных агентов. 4. Текущие конкурентные условия рынка, свобода хозяйствования на нем. 5. Институты государственного регулирования. |

Объектом управления институциональной устойчивостью выступают процессы и явления, на которые направлено воздействие мер управления всех уровней – факторы, вызывающие нестабильность функционирования экономической системы. Исходя из сложившейся концепции теории экономического анализа, представляется возможным разделить всю совокупность факторов, деформирующих устойчивое состояние экономических институтов, на две группы: внутренние и внешние. Внешние факторы неустойчивости, в свою очередь, подразделяются при анализе на четыре подгруппы: общеэкономические, рыночные, социально-политические и прочие факторы.

Состав факторов может быть определен следующим образом:

* *общеэкономические факторы:* общий спад в экономике, рост инфляции, замедление платежного оборота, нестабильность регулирующего законодательства, снижение платежеспособности потребителей;
* *рыночные факторы*: снижение емкости внутреннего рынка, слабое развитие рыночной инфраструктуры сервиса, усиление монополизма на рынке, существенное снижение спроса, рост предложения товаров-субститутов, нестабильность финансового рынка, нестабильность валютного рынка;
* *социально-политические и прочие факторы:* политические факторы, ухудшение криминогенной ситуации, снижение уровня научного обеспечения, отсутствие квалифицированных управленческих кадров и специалистов;
* *прочие внешние факторы*, состав которых может быть определен индивидуально с учетом специфики хозяйственной деятельности в определенной области сферы услуг, например, факторы экологии, региональной политики.

Не менее многочисленны и внутренние (эндогенные) факторы, определяющие развитие кризисных явлений на микроуровне предприятий и являющиеся в значительной степени результатом его деятельности. В самом общем виде их можно сгруппировать по следующим видам:

* производственные;
* инвестиционные;
* финансовые;
* организационно-управленческие;
* прочие.

Общая схема факторов институциональной устойчивости представлена на рисунке 2.

**факторы**

**институциональной**

**устойчивости**

**в**

**н**

**е**

**ш**

**н**

**и**

**е**

**в**

**н**

**у**

**т**

**р**

**е**

**н**

**н**

**и**

**е**

общеэконо-мические

рыночные

социально-политические

прочие

производственные

инвестиционно-финансовые

организационно-управленческие

прочие

Рис. 2. Факторы институциональной устойчивости

Выделенные на схеме группы факторов, в свою очередь, включают многочисленные совокупности конкретных воздействий, влияющих на каждого субъекта хозяйствования избирательно. Наиболее распространенными факторами проблемных явлений, зарождающихся на уровне предприятий, признаны следующие. Неопытность менеджеров, некомпетентность руководства и его несоответствие изменившимся объективным условиям, злоупотребления ведут в целом к неэффективному управлению, к принятию ошибочных решений, невозможности приспособления к рыночным условиям. Другим важным фактором возможной неудачи предприятия являются чрезмерные издержки производства продукции из-за значительной доли непроизводительных затрат. Пути сокращения их достаточно подробно исследованы в экономической литературе и известны практикам: сокращение устаревших и излишних производственных мощностей, удешевление технологических процессов, их интенсификация, устранение брака, потерь от нерационального использования рабочего времени, сокращение управленческих расходов за счет рационализации организационной и производственной структур, продажа и ликвидация убыточных производств, освоение производства высокорентабельной продукции и др. С этими мероприятиями зачастую связывают повышение конкурентоспособности предприятия. Однако здесь необходимо учитывать и конъюнктурные процессы, происходящие на рынке (колебания цен, валютных курсов). Эффективной хозяйственной деятельности в значительной степени способствует обоснованная система маркетинговых мероприятий и методов стратегического планирования, учитывающих рыночную ситуацию и активно влияющих на нее. С этим тесно связаны реализация функций и задач финансового менеджмента, опыт коммерческой работы, знание правовых вопросов. Нередко вследствие некорректного финансового планирования, прогнозирования сроков и объемов поступления доходов и осуществления платежей, предприятие оказывается неплатежеспособным.

Для российских предприятий представляется весьма сложным выделить приоритетность всех отмеченных факторов. И все-таки в настоящее время, даже с учетом низкой деловой активности, на финансовое состояние предприятий в большей степени воздействуют внешние факторы. Из них главные – политическая, экономическая и финансовая нестабильность, вызывают неуверенность предпринимателей в успешности (и даже, вероятно, в возможности) деятельности, что отражается на всех составляющих организации производства, материально-технического обеспечения, сбыта продукции. К этой приоритетной группе факторов следует, разумеется, отнести и высокие темпы инфляции в России. Несмотря на некоторое замедление ее темпов в последнее время, постоянные инфляционные ожидания отнюдь не способствуют реализации предприятиями своих стратегических целей. Сопряженные с недостаточно гибкой, а зачастую разорительной, особенно для инновационных предприятий, налоговой системой государства, кредитной политикой, высокие для конечного потребителя цены стимулируют не расширение производства, а его сокращение. Высокие цены, назначаемые предприятиями на свою продукцию, обусловлены не столько ценовой политикой этих предприятий, сколько внешними ценообразующими факторами. А это ведет, в свою очередь, к падению конкурентоспособности товаров и снижению потребительского спроса.

Рассмотренный перечень факторов экономической дестабилизации позволяет определить основное направление управления институциональной устойчивостью как разработку и первоочередную реализацию мер, направленных на нейтрализацию наиболее опасных (интенсивно влияющих на завершающее явление) факторов, приводящих к кризисному состоянию рынка. Управление институциональной устойчивостью предполагает стрем-ление к оптимальной степени стабилизации посредством широкого использования предупредительных и профилактических мероприятий.

Рассмотренный состав целей и задач позволяет уточнить предмет управления институциональной устойчивостью в виде системы организационно-экономических мероприятий по предотвращению экономических кризисов и преодолению их последствий. Данная система может быть рассмотрена в следующем составе:

* механизмы государственного управления устойчивостью инфраструктуры рынка;
* формы модернизации экономической системы с целью повышения ее стабильности;
* формы отношений участников рынка сферы услуг в проблемных ситуациях;
* порядок и правила ведения хозяйственной деятельности, обеспечивающие стабильное функционирование рынка.

Субъектно-объектное взаимодействие в процессах стабилизации экономического развития характеризуется высокой динамикой, что делает крайне значимым для системы управления институциональной устойчивостью проблему сочетания стратегии и тактики стабилизирующих воздействий. Сложность этой проблемы состоит в том, что, с одной стороны, стратегические решения по обеспечению устойчивости должны быть приняты и реализованы на ранних стадиях образования нестабильной ситуации, когда процесс движения к кризису еще не приобрел необратимого характера. С другой стороны, принимаемые на ранних стадиях нестабильности решения могут быть неадекватны возможной угрозе формирования кризисной ситуации и направлены на решение частных хозяйственных проблем, скрывающих глубинные кризисные явления. Более того, различные тактики стабилизационной деятельности, определяемые субъективными характеристиками хозяйственного управления, могут формировать различные предпочтения по выбору стратегии. Так, можно выделить два вида реакции на состояние нестабильности с соответствующими наборами мероприятий по обеспечению устойчивости:

* «защитная», предусматривающая резкое сокращение всех видов расходов, закрытие и распродажу подразделений, имущества, сокращение определенных частей рыночных сегментов и сбыта продукции, распродажу продукции по сниженным ценам;
* «наступательная», предполагающая активные действия, связанные с модернизацией оборудования, внедрением новых технологий, повышением (снижением) цен, поиском новых рынков сбыта, реализацией прогрессивной стратегической концепции маркетинга.

Сложность сочетания тактических и стратегических мер усиливается тем, что они носят, как правило, чрезвычайный характер; необходимо их реализовать в короткий период, когда кризис уже наступил. С точки зрения управления устойчивостью инфраструктуры рынка выбор перечня первоочередных тактических мероприятий в значительной степени предопределяет дальнейшую стратегию деятельности по стабилизации рынка.

Тактика и стратегия управления институциональной устойчивостью ориентированы на достижение определенных результатов на каждом этапе разрешения проблемной ситуации.

Управление институциональной устойчивостью имеет сложную структуру и проявляется в различных аспектах, что обусловливает разные характеристики данного понятия. Как функции экономической системы ей присущ двоякий характер: с одной стороны, это элемент базовых функций управления (организации, планирования), а с другой – самостоятельная функция управления, так как деятельность по обеспечению устойчивости представляется довольно автономным видом управленческой активности.

Наиболее значимые направления по обеспечению институциональной устойчивости сферы сервиса проявляются в следующих функциях:

* *технологическая функция* заключается в обеспечении рационального и научно обоснованного применения различных сервисных технологий;
* *планово-прогнозная функция* направлена на уточнение перспектив развития сферы сервиса;
* *интегрирующая функция* заключается в общественной и производственной необходимости упорядочения, стабилизации всех элементов инфраструктуры рынка;
* *защитная функция* обусловлена необходимостью разработки и внедрения мероприятий противодействующим негативным факторам, дестабилизирующим рынок;
* *контрольно-информационная функция* заключается в обеспечении системы государственного регулирования и выявления деформаций в хозяйственной деятельности предприятий сервиса;
* *социокультурная функция* заключается в развитии саморегулируемых институтов общества, которые могут обеспечить единство государственных, хозяйственных и общественных институтов с целью реализации единой политики противодействия кризисам, поскольку факторы, их вызывающие, могут быть следствием социально-политических воздействий.

Функции управления институциональной устойчивостью могут быть реализованы в результате ведения деятельности по следующим направлениям:

* *оценка социально-экономических условий устойчивости:* сбор, обработка и анализ информации о фактических результатах хозяйственной деятельности объекта регулирования, сравнение их с нормативными показателями;
* *диагностика устойчивости* предполагает не только фиксирование отклонений, но и анализ причин их появления, выявление возможных тенденций развития. Наличие отклонений в одном из секторов экономики может потребовать принятия решений, касающихся оперативной деятельности всей экономической системы;
* *прогнозирование развития проблемных ситуаций:* обобщение и оценка информации по факторам, вызвавшим кризисные явления, и определение логики и закономерностей самого кризиса позволяет рассматривать различные прогнозы и сценарии развития кризисных ситуаций;
* *разработка и реализация мер обеспечения устойчивости*, формирование программ, направленных на противодействие дестабилизирующим факторам, разработка механизмов согласования деятельности участников рынка сферы услуг, что представляется наименее разработанным аспектом мер обеспечения устойчивости на настоящий момент;
* *создание организационно-экономических стандартов деятельности* на рынке сферы услуг, их внедрение и наблюдение за их применением.

Исходя из представленной функциональной направленности с точки зрения воздействия на факторы, порождающие проблемных ситуации на рынке, состав деятельности по обеспечению институциональной устойчивости может быть охарактеризован следующим образом. В процессе изучения факторов определяется их влияние на институциональную устойчивость. Количественно степень этого влияния может быть определена с помощью одно- или многофакторных корреляционных моделей или на основе экспертных оценок. По результатам такой оценки проводится ранжирование отдельных факторов по степени их негативного воздействия на устойчивость рынка. На основе анализа и группировки факторов осуществляется прогноз перспектив устойчивости, выявляются факторы, оказывающие наиболее существенное негативное воздействие и вызывающие наибольшую угрозу дестабилизации в предстоящем периоде. Последствия негативного воздействия тех или иных факторов можно предвидеть, следовательно, своевременно принять соответствующие меры к их устранению или ослаблению, если постоянно отслеживать признаки возможной дестабилизации функционирования рыночной инфраструктуры.

Управление институциональной устойчивостью со стороны органов власти представляет собой систематическую и конструктивную деятельность, осуществляемую институтами государственной власти и управления, которая базируется на специфических факторах воздействия на проблемные процессы и явления, и основывается на общих принципах государственного управления, с целью согласования интересов субъектов хозяйствования, региона, государства и общества.

Управление институциональной устойчивостью в системе государственного регулирования – это реализация права государства в лице федеральных и региональных органов власти и управления законодательным путем обеспечивать стабильное функционирование экономики, осуществляемое в целях обеспечения проводимой государственной и региональной политики, через систему законодательных, организационных, административных, правовых и других мер. Задачей управления институциональной устойчивостью выступает контролируемость состояния экономики в соответствии с заданными целями и нормами функционирования. В качестве объекта регулирования выступает инфраструктура рынка сферы услуг, основные характеристики ее состояния и поведения: количественные, качественные, структурные, пространственные, временные.

Состав мер по управлению институциональной устойчивостью сферы услуг может быть определен следующим образом:

1. *Регулярное наблюдение за финансово-экономическим состоянием сферы услуг с целью раннего обнаружения признаков его неустойчивости.*

В этих целях в системе общего анализа инфраструктуры рынка выделяется особая группа объектов наблюдения, формирующая сектор возможного образования деструктивных явлений. В процессе исследования показателей этого сектора применяются как традиционные, так и специальные методы анализа. Анализ и контроль таких показателей включается в систему диагностики устойчивости.

1. *Диагностика устойчивости.*

Диагностика устойчивости предполагает изучение основных факторов, обусловивших развитие негативных тенденций в экономике, и включает работу по направлениям:

* предварительная группировка таких факторов по основным определяющим признакам;
* исследование степени влияния отдельных факторов на формы и масштабы кризисного развития;
* прогнозирование развития факторов, оказывающих дестабилизирующее воздействие.

Диагностика устойчивости представляет собой синтез результатов изучения вопросов: 1) исследования состояния рынка с целью раннего обнаружения признаков его проблемного развития; 2) определения масштабов кризисного состояния рынка услуг; 3) выявления основных факторов, обусловливающих дестабилизацию развития сферы услуг.

1. *Определение степени неустойчивости.*

При обнаружении существенных отклонений от нормального хода коммерческой деятельности значительного объема предприятий, определяемого системой плановых и нормативных экономических показателей, выявляется степень неустойчивости, т.е. распространения проблемных явлений в массовом масштабе. Такая идентификация позволяет осуществлять соответствующий селективный подход к выбору системы механизмов защиты от возможных негативных последствий деструктивных явлений.

1. *Формирование целей и выбор основных механизмов управления институциональной устойчивостью рынка услуг.*

Цели и механизмы управления устойчивостью должны соответствовать масштабам проблем и учитывать прогноз развития основных факторов, определяющих возникновение проблемных ситуаций. С учетом этих условий, управляющие воздействия на данном этапе могут быть направлены на реализацию трех принципиальных целей:

* + обеспечение восстановления элементов инфраструктуры за счет реализации внутренних резервов хозяйственной деятельности;
  + обеспечение финансового оздоровления предприятий за счет привлечения внешней помощи и частичной реорганизации;
  + прекращение хозяйственной деятельности и начало процедуры банкротств (в связи с невозможностью финансового оздоровления предприятий).

Соответственно этим целям формируются механизмы управления институциональной устойчивостью сферы услуг, которые составляют содержание последующих направлений воздействий.

1. *Внедрение механизмов финансовой стабилизации.*

В рыночных условиях основные проблемные ситуации в деятельности сферы услуг возникают в результате отсутствия необходимых финансовых возможностей. Поэтому в составе первоочередных мер обеспечения устойчивости должны содержаться воздействия, позволяющие произвести необходимые мероприятия в условиях недостаточного финансового обеспечения. Механизмы финансовой стабилизации должны обеспечить реализацию срочных мер по возобновлению платежеспособности и восстановлению финансовой устойчивости инфраструктурных подсистем рынка услуг за счет внутренних резервов. Эти механизмы основаны на последовательном использовании определенных моделей управленческих решений, выбираемых в соответствии со спецификой хозяйственной деятельности предприятий и масштабами проблемных явлений в экономике.

1. *Выбор эффективных форм санации кризисных предприятий.*

Если степень неустойчивости высока и принимаемые за счет реализации внутренних резервов меры недостаточны, то для восстановления инфраструктурного обеспечения необходимо использовать внешнюю помощь, которая обычно принимает форму санации. Санация предприятий может проводиться как до, так и в процессе производства дела о банкротстве. В первом случае предприятие может само выступить инициатором своей санации и выбора ее форм. В процессе санации необходимо обосновать выбор наиболее эффективных ее форм (включая формы, связанные с реорганизацией предприятия), с тем чтобы в возможно более короткие сроки достичь финансового оздоровления и не допустить объявления банкротства предприятия.

Таким образом, реализация представленных элементов управления институциональной устойчивостью со стороны органов управления требует четкого определения нормативно-правовых основ проведения подобной работы и максимально полной разработки мероприятий по обеспечению стабильного функционирования рынка услуг.

Точная идентификации внешних и внутренних угроз стабильности хозяйственных связей, правильный выбор измерителей их проявления определяют степень адекватности оценки институциональной устойчивости и позволяют сформировать комплекс необходимых мер по предупреждению и парированию опасности, соответствующих масштабу и характеру угроз. Возможна разработка различных направлений повышения устойчивости инфраструктуры рынка с позиции повышения надежности каждой из подсистем:

* + увеличение схемной устойчивости, оптимизация состава инфраструктуры и повышение взаимодействия ее элементов;
  + совершенствование транспортно-складских, информационных и финансовых технологий товародвижения;
  + позвенное или поканальное резервирование инфраструктурных подсистем;
  + развитие правовых форм сотрудничества участников рынка сферы услуг, реализация системы организационно-технических мероприятий, направленных на повышение безопасности товародвижения;
  + увеличение мощности обслуживающих подсистем, влияющих на устойчивость движения товарной массы.

**2. Становление инфраструктуры институциональной устойчивости сферы сервиса**

**2.1 Концепция институциональной устойчивости сферы сервиса**

Роль сферы услуг в развитии общества неоднозначна, но без ее определения и учета в осуществлении государственной политике не может быть обеспечен прогресс общества. Данный вывод подтверждается тем, что:

1. Сфера услуг принимает непосредственное участие в создании благ (изготовление предметов потребления по индивидуальным заказам, восстановление потребительских свойств и т.п.), что увеличивает валовой национальный доход страны.

2. Основная масса предприятий сферы сервиса относится к малому бизнесу и использует его преимущества на узколокальном рынке услуг, обладая высокой способностью быстро реагировать на изменяющийся спрос потребителей на услуги. Речь идет о малом предпринимательстве, которое неотделимо от сферы сервиса, где формируется основной слой предпринимателей-собственников. Таким образом, решается проблема создания новых видов товаров и услуг более качественных и привлекательных для людей, а также появляется возможность для инновационной деятельности, что способствует развитию предпринимательской активности, получению населением дополнительных доходов, увеличению количества рабочих мест и работающего населения;

3. Примером активной роли услуг может служить функционирование сферы отдыха и развлечений. В ведущих странах мира сложился и действует мощный рекреационный комплекс, охватывающий сеть предприятий обслуживания (спортивные, культурно-развлекательные, туристские и т.д.). При этом в экономике страны быстрым темпом вырос сектор материального производства, специализирующийся на выпуске товаров для отдыха, торговли, общественного питания и бытового обслуживания. Этот комплекс создал базу для массового развития активных форм отдыха. В этих условиях складываются общественные предпочтения в пользу отдыха общеоздоровительного и спортивного направления. В США общий объем расходов населения на товары и услуги рекреационного назначения (связанные с отдыхом) в три раза больше, чем расходы на алкогольные напитки. В России это соотношение складывается совершенно по-иному: общий объем рекреационных затрат населения и государства в несколько раз меньше расходов на алкогольные напитки. Причем указанный разрыв в последние 5 лет практически не изменился, в то время как в США затраты на отдых росли значительно быстрее затрат на алкоголь. В условиях развития сферы рекреационных услуг государство экономит на борьбе с алкоголизмом и наркоманией.

По всей видимости, указанное соотношение – это важная народно-хозяйственная пропорция, которой нужно управлять. От соотношения между расходами на примитивные формы использования свободного времени связанные, главным образом, с употреблением алкоголя, и затратами на более рациональные формы отдыха зависит очень многое не только в социальном, но и экономическом развитии. Хорошо организованный досуг вытесняет пьянство, рационализирует образ жизни, повышает качество труда и уровень здоровья, усиливает устойчивость к физическим и неявным перегрузкам на производстве, т.е. качество жизни изменяется коренным образом.

4. Данная сфера связана с подготовкой работника к участию в процессе труда, что формирует рабочую силу нового качества как основной части качества жизни. Одним из важных аспектов формирования нового уровня качества рабочей силы является работа по созданию программ и методов повышения качества трудовой жизни, а также программ профессиональной подготовки кадров.

5. Сфера услуг непосредственно влияет на экономию и рациональное использование свободного времени человека, времени для его развития как личности, семьянина и гражданина. С ростом общественного разделения труда изменяется соотношение рабочего и свободного времени, соотношение трудовой и досуговой деятельности.

6. С развитием современной цивилизации и повышения качества жизни людей возрастают требования к охране окружающей среды. С этим связано увеличение объема традиционных услуг по озеленению и благоустройству городов, по водоснабжению и канализации и уборке мусора. Появляются новые виды услуг, связанные с утилизацией отходов и улучшением условий окружающей среды.

7. Развитие сферы услуг является неотъемлемой частью осуществления социальной политики государства. Это связано с ростом услуг системы социального обеспечения и здравоохранения.

8. Сфера услуг непосредственно влияет на духовное возрождение общества через социально-культурные услуги. По сравнению с другими услугами, социально-культурные отрасли отличаются ярко выраженным внешним эффектом. Благодаря этому принято относить социально-культурные услуги к социально значимым благам, т.е. к благам, обладающим особыми достоинствами. Общее, что объединяет образование, культуру и здравоохранение, – это особая их социальная значимость для развития человека. Затраты на социально-культурные услуги рассматриваются как вложения в «человеческий капитал». Повышая свой образовательный, культурный уровень и укрепляя свое здоровье, каждый гражданин способствует в конечном счете приумножению образовательного, культурного и здравоохраненческого потенциала всего общества.

9. Сфера сервиса способствует оживлению крупного производства и научно-техническому прогрессу общества. Опыт ведущих стран мира свидетельствует о том, что изготовлением техники для процесса оказания услуг заняты крупнейшие промышленные фирмы с их высокоразвитым научно-техническим потенциалом, производственным и сбытовым аппаратом. Все это требует профессиональной подготовки кадров для всех категорий предприятий сферы сервиса.

Современная модернизация системы регионального управления сферой сервиса должна быть направлена на формирование институтов, обеспечивающих устойчивое развитие инфраструктуры сферы услуг: стабилизационная деятельность может рассматриваться как предварительная работа по прогнозированию неблагоприятных ситуаций, которые могут быть урегулированы до наступления момента необходимости применения карательных мер (например, штрафных санкций, лишение лицензий и т.д.). Также стабилизационная деятельность может быть направлена в сторону развития инфраструктуры социального сервиса, создания условий для расширения сферы социальных платных услуг, социальной ориентации бытового обслуживания. Поэтому условием для осуществления согласования при решении задач экономического роста сферы сервиса является развитие эффективного сотрудничества различных субъектов на стыке сфер деятельности различных ведомств и рыночных институтов. Если такое сотрудничество будет эффективным, то процедуры согласования интересов действительно будут иметь интегрирующие функции.

В связи с этим в концепции институциональной устойчивости сферы услуг могут быть выделены следующие основные принципы:

* + институциональная устойчивость предполагает осуществление административного и политического руководства по принципу «партнерства по рынку»;
  + институциональная устойчивость как концепция организации должна соответствовать и опережать уровень инфраструктурного развития рынка;
  + институциональная устойчивость должна выступать в качестве целевой ориентации при принятии решений органами управления.

Такой подход предполагает возможность участия в процессе экономического регулирования всех заинтересованных учреждений, организаций и групп населения. Выражается это в обеспечении следующих аспектов процессов разработки концепции и организации институциональной устойчивости:

* + формирование рабочих групп, образованных на различных началах;
  + управление работой этих групп в форме управления проектом;
  + контролирующее сопровождение каждого проекта.

Для руководящего и контролирующего сопровождения отдельных проектов в зарубежной практике специально создают комитеты из представителей различных организаций и учреждений, включая общественные образования, и отдельных лиц, имеющих отношение к предмету планирования. Деятельность рабочих групп нацеливается на решение отдельных проблем, они должны придерживаться общей концепции развития. К работе в группах, как показывает их опыт, целесообразно привлечь экспертов, обладающих знаниями и опытом по рассматриваемой проблеме. Более детально организационные вопросы обеспечения институциональной устойчивости уже были рассмотрены в настоящей книге.

Для создания обширной и объективной базы развития сферы услуг на основе использования концепции институциональной устойчивости можно использовать стандартный процесс, состоящий из следующих стадий:

* + анализ планов и программ;
  + анализ документов (статистических данных, характеризующих состояние развития социально-экономических процессов, нормативно-законодательный базы и др.);
  + анализ публикаций в средствах массовой информации;
  + интервью с экспертами.

Таким образом, институциональная устойчивость выступает как философия и руководство к действию, охватывая планирование, организацию и управление отдельными социально-экономическими процессами в региональных подсистемах. Институциональный подход позволяет выявить преграды и сгладить противоречия в интересах между гражданами и предприятиями, административными органами управления и политиками.

Институциональная устойчивость включает в себя разработку и реализацию долгосрочной концепции комплексного развития сферы услуг региона, постепенного устранения негативных явлений и решения сложных социально-экономических проблем. В рамках российской экономики переходного периода можно выделить следующие основные задачи институциональной устойчивости в сфере услуг:

* + привлечение дополнительных инвестиций для развития сервисной сферы;
  + сохранение имеющихся кадров высококвалифицированных ученых, инженеров, рабочих, творческой интеллигенции;
  + создание благоприятных условий для подготовки квалифицированных кадров и развития малого предпринимательства;
  + решение проблем социальной защиты населения и обеспечение социальных гарантий малоимущим.

Следует особо подчеркнуть важность создания институциональных условий для согласования экономических интересов для развития малого предпринимательства, которое сегодня является основным источником доходов для значительного количества населения, высвобождающегося вследствие сокращения рабочих мест в действующих производствах, выступает основной организационно-производственной формой становления сферы услуг.

Малые предприятия более успешно работают на локальном рынке услуг, ориентируясь на личные контакты производителей и потребителей. К преимуществам малого предпринимательства относится не только личное общение предпринимателя с клиентами, но и личное общение с рабочими. Малое предпринимательство в сравнении с крупным отличается высокой способностью быстро реагировать на изменяющийся спрос потребителей. Организация малого предпринимательства предполагает соединение предпринимателя и собственника в одном лице. Это означает, что собственник-предприниматель осуществляет контроль за всеми получаемыми им доходами и несет всю ответственность за ведение дела. Организовать и ликвидировать малое предприятие намного легче и проще, чем крупное производство. Кроме того, есть преимущества в налогообложении, в частности, использование упрощенной системы налогообложения значительно сокращает налоговое бремя. Они могут получать также разнообразную государственную поддержку. По сравнению с крупным предпринимательством малые предприятия обладают большой независимостью управления и создают лучшие условия для самоутверждения и самореализации людей, отличающихся организаторским талантом и предпринимательскими способностями. Свою работу предприниматель-собственник малого бизнеса рассматривает как неотъемлемую часть собственного образа жизни.

Вместе с тем, малое предпринимательство имеет ряд недостатков. По сравнению с крупным бизнесом малое предприятие ограничено в привлечении больших средств через инвесторов и поэтому делает ставку на собственные сбережения и запасы. Кредитно-финансовые институты рассматривают деятельность мелкого предпринимателя как высокорискованный бизнес и предоставляют займы под более высокий процент, чем крупным предприятиям. Малый бизнес не может использовать в своей деятельности эффект масштаба – важнейший фактор, который используется крупным бизнесом. Недостатком малого предпринимательства является также отсутствие внутренней специализации: предприниматель-собственник вынужден быть специалистом в различных отраслях, поэтому он не всегда имеет возможности найма рекламных агентов, консультантов, посещать торговые выставки, проводить заседания, в то время как крупные предприятия имеют возможность использовать квалифицированных исполнителей по различным сферам ведения бизнеса: маркетингу, инвестициям, правовому обеспечению и т.д. Преимущество крупного предпринимательства состоит в ограничении ответственности и в высокой способности привлечения средств через инвесторов. Вместе с тем, в крупных предприятиях возможности предпринимательства как искусства создавать новые товары и услуги, быстро реагировать на рыночную конъюнктуру, быть независимым по сравнению с малым бизнесом сильно ограничены.

В сфере услуг широкое распространение получили смешанные формы организации предпринимательства, когда достоинства малого предпринимательства компенсируют недостатки крупного бизнеса. К смешанным формам бизнеса относятся франчайзинг, кооперативы и партнерства с ограниченной ответственностью (коммандитные товарищества). Особой формой смешанного предпринимательства является некоммерческое хозяйствование, т.е. хозяйственная деятельность некоммерческих организаций. Здесь с помощью государства обеспечивается сочетание коммерческих и некоммерческих начал при подчинении последних первым. Необходимо отметить, что развитие малого бизнеса является одним из важнейших направлений государственной экономической политики. В этой области стоят следующие задачи, непосредственно связанные с повышением институциональной устойчивости:

* + сокращение административных барьеров по входу на рынки для малых предприятий;
  + обеспечение доступа к финансовым ресурсам;
  + обеспечение доступа малого бизнеса к производственным площадям;
  + упрощение бухгалтерской и налоговой отчетности;
  + совершенствование налогообложения и таможенного регулирования;
  + проведение активной антимонопольной политики;
  + доступ к рынку трудовых ресурсов необходимой квалификации.

Для реализации поставленных задач необходимо:

* + проанализировать практику применения действующих систем налогообложения субъектов малого бизнеса, на основании чего продолжить совершенствование налогового законодательства;
  + упростить процедуры оформления и регистрации малых предприятий;
  + создать равные условия конкуренции на общегосударственных, внутри- и межрегиональных рынках;
  + реструктурировать действующие институты поддержки предпринимательства;
  + принять программу микрокредитования малого бизнеса с привлечением международных финансовых институтов;
  + создать условия для активизации работы кредитных кооперативов, обществ взаимного кредитования, других небанковских кредитных институтов, предоставляющих (на возвратной основе) средства для развития субъектов малого предпринимательства;
  + предусмотреть создание для малых предприятий в высокотехнологичной сфере технопарков и бизнес-инкубаторов.

Высокая социальная значимость малых предприятий выражается в том, что их деятельность в значительной степени позволяет снизить проблемность безработицы. Для этого необходимо расширить и структуризировать информацию о потребностях малых предприятий в квалифицированных кадрах и реализовать программы подготовки универсальных специалистов, обладающих навыками в области финансов, маркетинга, менеджмента. Основными индикаторами успешности политики по развитию малого бизнеса в России являются: доля малого предпринимательства в ВВП, доля инвестиций в малый бизнес, количество занятых на малых предприятиях, динамика малых предприятий, которая за последние годы имеет однозначную тенденцию к росту.

Динамика изменений количества малых предприятий и ее направленность различна по секторам экономики, причем в сфере услуг наблюдается их опережающий рост по сравнению с другими отраслями экономики. В то же время малые предприятия не всегда имеют достаточные организационно-кадровые ресурсы для квалифицированного ведения хозяйственной деятельности, тем более осуществления согласовательных процедур (медиаторства), которые должны быть разработаны с учетом возможности их реализации в сферах экономики, характеризующимися преимущественным развитием малого бизнеса. Таким образом, становление системы медиаторства станет важным шагом в институциональном развитии отечественных рыночных реформ и качественного роста современной сферы услуг. Проведение подобных преобразований требует формирования качественно новой теоретико-методологической системы понятий экономического медиаторства как элемента системы управления.

**2.2 Особенности управления в сфере обслуживания**

Отмечая специфику сферы услуг в виде преобладания предприятий малого бизнеса, необходимо также проанализировать особенности управления в сфере обслуживания.

Основным элементом менеджмента является принятие управленческого решения, поэтому проанализировать дополнение существующих технологий управления на микроуровне механизмами согласования необходимо именно с позиции модернизации процесса принятия управленческого решения. Решение представляет собой такой акт органов управления или руководителя, в котором не только поставлена цель, но и сформулирован ряд задач, предусмотрены исполнители, выделены ресурсы (трудовые, материальные, финансовые), закреплена ответственность, оно выступает итогом организационной и информационно-аналитической работы. Решение принимается в тех случаях, когда выявлена проблемная ситуация – совокупность условий и факторов, представляющих собой препятствие к достижению целей, поставленных организацией. Управленческие решения имеют всегда не только хозяйственные последствия, но и социальные, это вызвано тем, что они реализуются подчиненными – определенным кругом людей. Социализация управленческих решений в сфере сервиса значительно выше, чем на производстве, поскольку они не только реализуются людьми, но и непосредственно воздействуют на условия жизни людей и вызывают либо позитивные, либо негативные ощущения. Поэтому спецификой оценки оптимальности принятия решения в сфере услуг является не только изменение экономических показателей, но и вызываемые ощущения у потребителей при достижении хозяйственных целей, мера их удовлетворенности, что предполагает проведение дополнительных мероприятий, направленных на повышения взаимопонимания производителя и потребителя. Без учета взаимосвязи управленческого решения с индивидуальными интересами как исполнителей, так и тех, кто взаимодействует с результатами его реализации, даже самое обоснованное решение не может быть принято, а тем более достигнут должный эффект. Менеджер в сфере услуг, принимая решение, организуя его исполнение, должен руководствоваться принципом, что процесс его реализации и последствия должны адекватно восприниматься как трудовым коллективом, так и потребителями. Может сложиться ситуация, когда формулируется правильное и даже инновационное решение, но сознание людей и привычки поведения препятствуют к восприятию подобного решения, поскольку действуют стереотипы прошлого, эмоции преобладают над здравым смыслом. В таком случае менеджмент должен провести работу по инновированию сознания, постепенно добиваться внедренческого эффекта средствами разъясняющих и обучающих технологий по изучению и развитию общественного мнения.

Сложностью принятия управленческого решения по деятельности предприятий сферы услуг является то, что крайне затруднительно точно определить его эффективность. В производственных предприятиях цели менеджмента очевидны, поскольку миссия хозяйствующего субъекта заключается в достижении прибыли. Для сферы услуг прибыль измерить можно, но определить степень удовлетворения потребностей достаточно сложно. Эти особенности разработки и принятия управленческого решения на предприятиях сферы сервиса обусловливают определение в качестве первичного и наиболее простого критерия качества управленческих мер как преодоление конфликтных последствий в результате исполнения решений.

Конфликт – это ситуация, когда отсутствует согласие между двумя или более сторонами, что может иметь как позитивные, так и негативные последствия для организации. Функциональный конфликт ведёт к увеличению эффективности работы организации (часто возникает в рабочих спорах, полемике, на научных совещаниях и т.д.). Дисфункциональный конфликт снижает эффективность группового сотрудничества и, как следствие, эффективность работы организации, ведёт к враждебности между людьми, несправедливости в распределении ресурсов, вынуждает часто поступать против здравого смысла, в пользу одной из сторон.

Специалисты выделяют следующие основные типы конфликтов: внутриличностный; межличностный; конфликт личность – группа; межгрупповой. Причинами конфликтов являются:

* распределение ресурсов;
* различие целей членов организации;
* разные стоящие задачи;
* различные представления и ценности;
* различия в манере поведения;
* разный жизненный опыт;
* плохие коммуникации.

Конфликт можно рассматривать как сигнал о недостатках в самой организации, а также о слабой адаптивности организации к изменениям условий внешней среды. Как правило, конфликт возникает в результате возмущающих воздействий (новая информация, существенно меняющая старое представление об объекте или условия работы, новые требования к выпускаемой продукции и т.п.). К сожалению, приходится констатировать, что для отечественной экономики конфликты являются повседневной реальностью, поэтому менеджер должен обладать навыками разрешения конфликтов:

* через разъяснение существующих требований;
* с помощью создания новых координационных и интеграционных механизмов;
* установление общей цели для всех участников организации;
* на основе личного стиля разрешения конфликтов: уклонение от конфликта; сглаживание причин конфликта; поиска компромисса.

Менеджер должен уметь видеть и различать конфликтное поведение. Медиаторство в конфликтологии рассматривается как один из основных элементов преодоления конфликтов, соответственно на уровне управления предприятием подобная деятельность должна стать органичным элементом системы регулирования сферой услуг, развитие которой предполагает значительные институциональные трансформации.

Отработанные в развитых странах методы государственного регулирования сферы услуг опираются на устоявшиеся обычаи, общепризнанные традиции и правила делового оборота, на создание которых требуется исторически длительный период, которого у современной России нет. Поэтому при осуществлении политики государственного регулирования сферы услуг необходимо организовать тесное сотрудничество государственных органов с саморегулирующими некоммерческими организациями, так называемыми отраслевыми (продуктовыми) союзами и ассоциациями, обеспечивающими соблюдение их участниками правил рыночного поведения, так как именно организации подобного типа выступают основой становления механизмов экономического медиаторства.

Начальные этапы развития институтов согласования в сфере сервиса могут быть инициированы в процессе стимулирования как специально созданных некоммерческих организаций для решения данных задач, так и путем развития интеграционных форм хозяйствования в данной области, например, становления региональных ассоциаций, деятельность которых должна быть направлена на объединение усилий производителей услуг, основную массу которых составляют малые предприятия, что позволяет решать как задачи развития медиаторства, так и вопросы поддержки малых предприятий.

Для малых предприятий сферы сервиса создание интегрированных хозяйственных образований обеспечивает определенную устойчивость, надежность, поскольку ассоциация представляет собой достаточно мощную структуру, нацеленную не только на ежедневный результат, но и на перспективу, формирование устойчивых внешних связей, снижение текучести высококвалифицированных специалистов, снижение уровня коммерческих и управленческих расходов, проведение технической политики с учетом последних достижений науки и техники, организацию внешней юридической защиты и разрешение споров внутри ассоциации через третейский суд, создание единой вспомогательно-обслуживающей инфраструктуры, существенно влияющей на качественные характеристики и конкурентоспособность каждого предприятия, входящего в ассоциацию.

Ассоциация на уровне местных территориальных образований (области, районы, город) может объединять предпринимателей, занятых оказанием услуг населению, выступая в качестве отраслевого профсоюза, представляя и защищая интересы предпринимателей в органах власти, управления и конкретных органах территорий. Кроме того, ассоциация может выступать как организация, обеспечивающая повышение эффективности деятельности предпринимателей, по вопросам обеспечения разного рода ресурсами как путем создания при себе каких-либо коммерческих структур, так и, если это не является предпринимательской деятельностью, оказывая бесплатные услуги предпринимателям в счет их платы в виде постоянных взносов.

Для малых предприятий целесообразно создание объединений в масштабах районов в городе, области, а также на уровне субъектов федерации. Их задачи идентичны задачам объединений, не являющихся коммерческими организациями районного уровня. Однако эти объединения могут стать и коммерческими организациями, выбрав организационно-правовую форму в зависимости от желаний собственников имущества.

Каждому предприятию сферы сервиса по отдельности трудно эффективно разрешить вопросы материально-технического снабжения, рекламы, документационного обеспечения, правовой защиты, выработки единой материально-экономической политики по отношению к населению и к органам власти исходя из необходимости формирования последними достойной социального государства социальной политики. Наиболее приемлемой формой может быть система зависимых малых предприятий, имеющих основных собственников, оказывающих непосредственное влияние на характер деятельности предприятия сервиса.

Для крупных и средних предприятий сервиса необходимы высокотехнические производства, специальные материалы, требующие серьезной технической доработки, константные цеха, большие затраты на материальные ресурсы, нужные для пополнения средств, соблюдение сложных условий, определяемых ГОСТами, ТУ, международными стандартами и экологической безопасностью.

В данном случае целесообразно создание уже не зависимых, а дочерних предприятий на уровне микрорайонов, районов. Здесь будет возможно существование единой технической политики, централизации инвестиционных ресурсов, правовой защиты дочерних предприятий от посягательства на их собственность со стороны контрольных органов и физических лиц, осуществление охраны коммерческих секретов, решение вопросов рекламы. Дочерним предприятиям предоставляются широкие права в области развития видов услуг, ценовой (тарифной) политики, распределения части прибыли для целей своего предприятия и т.п.

На уровне районов в городах, а также и в районах, областях, краях и других образованьях субъектов федерации возможно создание аналогичных формирований как некоммерческого, так и коммерческого характера. Рассмотренные аспекты становления интегративных форм хозяйствования в сфере услуг показывают, что развитие экономического медиаторства тесно связано с общими процессами становления системы управления предприятиями сервиса, что актуализирует анализ направлений поддержки данных процессов.

С учетом возможности формирования качественно новых форм объединений производителей услуг, содержательному изменению институциональной организации сферы сервиса и внедрения механизмов экономического медиаторства, работа по развитию системы управления данного сектора экономики на региональном уровне может рассматриваться в трех направлениях: информационно-правовом; административно-бюджетном; научно-образовательном.

Информационно-правовая поддержка включает:

* совершенствование действующих законодательных и нормативно-правовых актов с целью приведения их в соответствие друг другу и определения необходимости их уточнения и детализации, что обусловливает необходимость проведения инвентаризации и анализа действующих нормативно-правовых и методических документов, регулирующих деятельность сферы услуг в регионе;
* расширение информирования предприятий обслуживания о существующем порядке их функционирования, обобщение опыта реализации действующих программ поддержки и развития предприятий услуг, подготовка предложений в проекты законов и других нормативно-правовых актов федерального и регионального значения;
* разработка мер по упрощению процедуры регистрации малых предприятий, облегчение процесса оформления документов.

Применение административно-бюджетных мероприятий включает:

* развитие кредитной кооперации, внедрение механизма кредитования предприятий сервиса с применением схемы государственных гарантий и субсидирования части процентной ставки по кредитам;
* анализ и выявление перечня предприятий обслуживания в муниципальных образованиях, особо нуждающихся в финансовой поддержке, с целью оказания помощи в реконструкции, модернизации и освоении новых технологий;
* методологическую поддержку начинающих и действующих предприятий сервиса при формировании договорных отношений, получении кредитной поддержки;
* упрощение документооборота по оформлению различных разрешений, лицензий и согласований;
* расширение участия региональных институтов управления в процессах реформирования сферы услуг.

Научно-образовательное направление включает:

* разработку и внедрение программ по учебным курсам, которые дают комплексное представление о теории самоорганизации предпринимателей, изучающей причины и формы участия предпринимателей в коллективных действиях по защите своих интересов, специфике деятельности некоммерческих организаций бизнеса и методы эффективного управления такой организацией. Для России это, по сути, новая профессиональная специализация, хотя многие ее понятия знакомы современным отечественным менеджерам;
* ведение постоянной работы по повышению квалификации руководителей и специалистов сферы управления предприятиями обслуживания;
* расширение консультационно-информационных услуг для малых предприятий отрасли;
* использование средств массовой информации с целью формирования положительного имиджа проводимых реформ в сфере сервиса;
* разработка и издание нормативных, справочных и аналитических материалов, связанных с осуществлением деятельности в сфере обслуживания;
* обобщение и применение передового опыта других регионов по вопросам взаимодействия предприятий сферы услуг с органами местного самоуправления.

Рассматривая вопросы становления механизмов согласования в сфере услуг, нельзя не выделить работы специализированных объединений предприятий сервиса – ремесленных палат. Данный институт наиболее распространен на Западе: например, в Германии субъекты ремесленной деятельности объединены в 55 ремесленных палат, они охватывают своей деятельностью все регионы страны. Масштаб объединений значителен: так, одна из региональных палат – Ремесленная палата г. Мюнстер, расположенная в северно-западной части Германии. Это ведущая организация, в ее составе 22,5 тыс. предприятий, на которых трудится более 160 тыс. чел. Ремесленные объединения Германии работают на основе принципа самоуправления с 1900 г. и сами решают свои вопросы. Юридический статус таких объединений подтвержден специальным законом, единогласно принятым бундестагом Германии еще в 1955 г.

Создание системы рыночных отношений в России идет по общемировым законам, и за последние 5–7 лет наблюдается рост частной инициативы – основного условия для занятия бизнесом в любой сфере деятельности, в т.ч. и сфере сервисных услуг. Одним из эффективных механизмов утверждения цивилизованных условий поведения в конкурентной борьбе является объединение юридических и физических лиц, делающих свой бизнес в одной сфере деятельности, в союзы на принципах некоммерческого партнерства с целью защиты корпоративных интересов в системе рыночных, государственных и общественных отношений, взаимной помощи и поддержки. В России в конце 90-х гг. производители бытовых услуг, преодолев проблемы, вызванные крушением централизованной системы государственного управления, стали объединяться в Ремесленные палаты. В Москве была организована Ремесленная палата России. Следом в ряде областей появились региональные ремесленные палаты. На сегодняшний день в составе Ремесленной палаты России более 60 профессиональных региональных объединений, и их численность продолжает расти. Подобные структуры должны быть созданы и в сфере социального сервиса.

Дальнейшее развитие подобных организаций требует совершенствования теоретико-методологического инструментария экономического управления в направлении развития институциональных форм медиаторства, важнейшим из которых являются некоммерческие организации, по своей природе ориентированные на выполнение ряда медиаторных функций в обществе. Реализация данных функций, кроме целого ряда организационно-управленческих условий, предполагает и открытое информационное пространство, которое также предстоит сформировать в процессе становления рыночной инфраструктуры сферы услуг.

**2.3 Институты сферы сервиса**

С точки зрения институционального подхода, основные положения которого разработаны Т. Вебленом, У. Митчеллом, Дж. Коммонсом, Д. Нортом, Дж.М. Ходжсоном [27] и др., взаимоотношения между обществом и экономикой определяются комплексом институциональных ограничений, которые определяют способ функционирования экономической системы. Категория «институт» является ключевым понятием данной концепции, исходным моментом понимания взаимоотношений между обществом и экономикой и влияния этих взаимоотношений на экономический рост (или стагнацию и упадок). Институты в своей совокупности образуют институциональную структуру общества и экономики, задают структуру побудительных мотивов человеческого взаимодействия (будь то в политике, социальной сфере или в экономике), влияют на функционирование социально-экономических систем. Роль институтов заключается в уменьшении неопределенности (структурировании повседневной жизни) путем установления устойчивой (хотя и не обязательно эффективной) структуры взаимодействия между людьми; организации взаимоотношений между людьми; определения и ограничения набора альтернатив, которые имеются у каждого человека.

По определению Д. Норта, институты – это «правила игры» в обществе, созданные человеком ограничительные рамки, которые организуют отношения между людьми. К важнейшим свойствам институтов с точки зрения этого подхода относятся следующие:

* институты представляют собой рамки, в пределах которых люди взаимодействуют друг c другом;
* институты уменьшают неопределенность, структурируя повседневную жизнь;
* институты определяют и ограничивают набор альтернатив, которые имеются у каждого человека;
* институты задают структуру побудительных мотивов человеческого взаимодействия;
* институты невозможно увидеть, почувствовать, пощупать и даже измерить.

Согласно Д. Норту: «Институты создаются людьми. Люди развивают и изменяют институты. В то же время ограничения, накладываемые институтами на человеческий выбор, оказывают влияние на самого индивида» [17]. Мысль о том, что «институты и формируют индивидуумов, и формируются ими», усиливается Дж. Ходжсоном: «Институты не просто ограничивают индивидуумов и воздействуют на них. Наряду с нашим природным окружением и нашей биологической наследственностью, институты формируют нас как социальных существ. Они – наша социально-экономическая плоть и кровь» [27]. Институты любого общества являются результатом исторических перемен, и их формирование зависит как от формальных, так и от неформальных ограничений. Формальные ограничения (закон, конституции) можно изменить путем принятия политических и юридических решений. Неформальные ограничения (договоры и добровольно принятые кодексы поведения), воплощенные в обычаях, традициях и правилах поведения, гораздо менее восприимчивы к сознательным человеческим усилиям. Именно поэтому институциональные изменения носят обычно инкрементный, а не дискретный характер, и даже такие изменения, как революции, смены политического режима (насильственные, конституционные), никогда не бывают абсолютно дискретными. Эти особенности институциональных изменений необходимо учитывать при проведении различного рода реформ.

В рамках институционального подхода рынок рассматривается как определенная институциональная структура, охватывающая законы, правила игры и, что наиболее важно, определенный тип поведения, отношений и связей. Основные положения институционального подхода могут быть представлены следующим образом:

* институциональный подход акцентирует внимание на значимости общественных установок, культуры, социума вообще в формировании индивидуума, его интересов, склонностей, способов ведения хозяйственной деятельности;
* с позиций институционализма экономическое поведение индивида выступает как результат устойчивых стереотипов деятельности, обычаев и привычек (в отличие от концепции «экономического человека», который принимает решения исключительно на основе расчетов выгод и убытков);
* в качестве основного объекта анализа институциональная теория рассматривает не индивидуума, а институты: индивид выступает как продукт постоянно эволюционирующей социальной и культурной среды, что помогает объяснить созидательную и новаторскую деятельность человека;
* институциональная теория не рассматривает состояние равновесия как ориентир направления действия рыночных сил, поскольку представляет экономику как открытую систему, постоянно развивающуюся под влиянием различных взаимосвязанных и взаимоусиливающих факторов;
* институционалисты уделяют большое внимание взаимодействию и конфликтам между индивидуумом и властью, не сводя поведение экономических агентов к чисто предпринимательской, коммерческой деятельности;
* институциональная теория рассматривает технологию как первичную силу социально-экономического развития, причем силу эндогенную и развивающуюся по определенным эволюционным законам, что выделяет институциональный подход от иных, рассматривающих технологию как фиксированный на каждый данный момент экзогенный фактор.

Агентами институциональных изменений выступают различного рода организации: политические органы и учреждения, экономические структуры, общественные и образовательные учреждения и т.д. Институциональные рамки оказывают решающее влияние и на то, какие именно организации возникают и на то, как они развиваются. Но в свою очередь и организации оказывают влияние на процесс изменения институциональных рамок. Как указывает Д. Норт [17], организации создаются для достижения определенных целей благодаря тому, что существующий набор институциональных ограничений создает возможности для соответствующей деятельности, поэтому в процессе движения к цели организации выступают главными агентами институциональных изменений. Другими словами, институциональные ограничения ведут к образованию вполне определенных организаций, структурирующих взаимодействие в обществе. Эти организации возникают на основе стимулов, заложенных в институциональной системе, а потому результативность их деятельности зависит от этой системы.

В рамках институционального подхода разработаны основные категории, которые, будучи собранными вместе, отражают существо данного подхода. К ним относятся понятия эффективной институциональной системы, институционального равновесия и развития институтов. Эффективная институциональная система – это такая институциональная система, которая обеспечивает экономический рост. Формирование подобной системы основывается на развитии институтов, причем всех. Институциональные изменения определяют то, как общества развиваются во времени, и таким образом являются ключом к пониманию исторических перемен. Зависимость от траектории предшествующего развития возникает из-за действия механизмов самоподдержания институтов, которые (механизмы) закрепляют однажды выбранное направление развития. Динамика развития институтов характеризуется различными видами равновесия.

Институциональное равновесие (стабильность) – ситуация, которая означает, что при данных относительных издержках и выигрышах от изменения игры, которые ведут участники контрактных отношений, им невыгодно менять игру. Такая ситуация вовсе не означает, что все игроки довольны существующими правилами и контрактами. Устойчивость институтов нисколько не противоречит тому факту, что они претерпевают изменения. Также выделяется прерывистое равновесие – это представление социально-экономического развития в виде последовательности периодов институциональной непрерывности, перемежающихся периодами кризисов и более крутых изменений. Идеи и идеологии имеют значение, а институты в решающей степени определяют, насколько велико это значение. Идеи и идеологии формируют субъективные ментальные конструкции, с помощью которых индивиды интерпретируют окружающий мир и делают выбор.

Методологической основой институционального анализа развития экономических систем, кардинально отличающего его от существующих подходов в экономической кибернетике, является понимание того, что предпочтения субъектов хозяйствования не идентичны поведению, они не экзогенны для экономического процесса, но меняются в ходе его под воздействием институциональных и процессуальных ограничений и импульсов, при этом обращается внимание, что институты не являются нейтральными трансляторами и механизмами агрегации в экономическом процессе. Способы, которыми они созданы, определяют относительную силу и влияние конкуренции хозяйственных интересов. Наиболее полно вопросы институционального управления изложены в работе Д.А. Новикова «Институциональное управление организационными системами», вышедшей в Институте проблем управления им. В.А. Трапезникова Российской академии наук, в которой рассматриваются вопросы управления организационными системами, понимаемое как воздействие на управляемую систему с целью обеспечения требуемого ее поведения, и выделяются следующие типы управления.

* управление составом, управление структурой (в которое обычно в рамках теоретико-игровых моделей включают управление порядком функционирования);
* институциональное управление (управление «допустимыми множествами»);
* мотивационное управление (управление предпочтениями и интересами – целевыми функциями);
* информационное управление (управление информацией, которой обладают участники организационной системы на момент принятия решений).

В данной типологии, как отмечает и сам автор, институциональное управление понимается в узком смысле как ограничивающее.

В более широком аспекте институциональное управление как систему воздействий на институты социально-экономической системы сопоставить по сфере решаемых проблем другими типами управления следующим образом (табл. 4).

Таблица 4. Сопоставление институционального управления с другими типами управления

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид управления | Проблемы | Институциональное управление |
| Управление составом | Определение структуры и состава организации | Институциональная организация социально-экономической системы |
| Мотивационное управление | Воздействия на предпочтения и интересы | Согласование интересов |
| Информационное управление | Управление информацией участников организации | Единое информационное поле институциональной среды |

Совокупность базовых понятий управления с позиции институционализма определяется следующим образом:

**1. Субъект управления** – центральная фигура в системе управления; это тот, кто принимает решения, осуществляет выбор, устанавливает задачи других лиц и правила действий по их исполнению. Субъект управления рассматривается как фигура, инициирующая действия путем принятия решения, постановки задач, координации или иным образом, но в своих инициативах всегда имеющая ограничения в связи с рисками, интересами, способностями, компетенциями, институциональными идеологиями и т.д.

**2. Объект управления** – элемент системы управления, на который направлено управляющее воздействие субъекта управления. В качестве интегральных объектов управления можно выделить:

1. организации: коллективные действия, иерархии, сети, потоки и т.д.;
2. институты: нормы, правила, ценности, идеологии, мотивы, оценки и т.д.;
3. территории: публичные сообщества, арены, рабочие места и др.;
4. объекты права собственности: ресурсы, способности, обязательства;
5. активы: ценности, результаты, знания, доверие и т.д.

**3. Управленческие взаимодействия** – комплекс действий, составляющих управленческую деятельность, т.е. обеспечивающих осуществление всего спектра функций управления. С точки зрения институциональной теории, к управленческим взаимодействиям наряду с осуществлением классических функций, связанных с планированием, организацией, мотивацией, контролем, следует выделить выработку институционализированной цели деятельности, правил и порядка ее достижения, установления смыслов и интерпретаций, связанных с достижением цели, контрактацию, формулирование идеологии и политики и т.д.

**4. Структура управления** – институциональное образование, в рамках которого предопределяется цельность трансакции. Трансакции опосредуются управленческими структурами (рынками, иерархиями и их смешанными формами).

**5. Институциональная среда управления** – один из наиболее важных компонентов системы управления. Под средой управления понимается конструируемая из существующих или специально создаваемых элементов, факторов и условий область действий, создающая реальную возможность управления и реализации желаемых состояний. Институциональная среда управления представляет собой комплекс институциональных образований, опосредующих управленческие взаимодействия, влияющие на решения субъекта управления, на поведение объекта управления, взаимные оценки и т.д. Институциональная среда в масштабе социума формируется достаточно продолжительное время и не может кардинально измениться за короткое время даже в результате серьезных трансформаций. Институциональная среда может пониматься как правила игры, определяющие контекст, в котором осуществляется экономическая деятельность. Базовые политические, социальные и правовые нормы образуют основу производства, обмена и распределения.

**6. Институциональное устройство** – контрактные отношения или структура управления, объединяющая хозяйственные единицы и определяющая способ их кооперации и / или конкуренции.

Общий субъектно-объектный состав институционального управления, рассмотренный выше, обобщен в таблице 5.

Таблица 5. Субъектно-объектный состав институционального управления

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Субъекты управления | Объекты управления | Управленческие воздействия |
| Государственные органы | Правила, законы | Директивные, меры прямого и косвенного регулирования |
| Хозяйственные организации | Права собственности, ресурсы, обязательства | Бизнес-планирование, хозяйственное управление |
| Деловое сообщество | Обычаи, традиции | Формирование доверия, составление оценок и рейтингов |
| Общественные организации | Ценности, идеология | Морально-этические, коллективные акции |

Автор считает, что важнейшим элементом структуры институционального управления являются механизмы согласования – особый тип управленческого взаимодействия, позволяющий выработать такие формы трансакций, которые удовлетворяют интересам всех участников экономического процесса. Согласование процессов функционирования институтов непосредственно связано с их устойчивостью – понятием, которое широко используется в институциональных исследованиях, но еще недостаточно изучено с теоретико-методологических позиций. Раскрытие вводимых понятий согласования и институциональной устойчивости производится в настоящем исследовании на основе изучения процессов региональной экономики.

Одним из элементов, повышающих эффективность регионального управления, являются структуры, охватывающие различные институты: законы, правила игры, определенные кодексы поведения, типы отношений и связей. В качестве важного института, присущего именно региональному уровню управления, рассматривается институт согласования экономических интересов различных агентов рынка. Институциональная среда, выступающая интеллектуальным результатом воспроизводственной деятельности людей, обществ и государств, формирует соответствующие трансакционные отношения, которые в итоге влияют на трансакционные издержки жизнедеятельности людей. Высокий уровень человеческих, демократических отношений в обществе предполагает наличие развитых, обоснованных и согласуемых с законами трансакционных отношений и издержек. Наиболее важным аспектом формирования эффективных институциональных отношений является необходимость создания принципиально нового процесса взаимодействия между бизнесом и государством. Взаимодействие бизнеса и власти, отражающее интересы общества, является важнейшим фактором устойчивого развития регионов. Такое взаимодействие необходимо потому, что в условиях регулируемых рыночных отношений государство не может обойтись без бизнеса, так же как и бизнес не может существовать без государства – следовательно, существует объективная необходимость формирования действенных механизмов согласования интересов обеих сторон.

Процесс управления экономическим взаимодействием бизнеса и государства имеет региональные аспекты, обусловленные спецификой возможностей и условий их реализации в рамках хотя и единых федеральных правил, но используемых применительно к местным условиям хозяйствования субъектов Российской Федерации. Поэтому выбор путей и механизмов достижения взаимодействия бизнеса и власти в регионе становится так же актуальным, как и решение подобной задачи в масштабе государства. В региональном бизнесе аккумулированы значительные ресурсы рыночного развития. Причем наряду с традиционными ресурсами, весомое место принадлежит профессиональным кадрам, обладающим высокой компетенцией, передовыми управленческими, организационными и финансовыми технологиями. Поиск и выбор путей их наиболее рационального использования во многом предопределяют возможности развития экономики регионов, решения их социальных проблем.

Экономическое взаимодействие бизнеса и государства осуществляется через совокупность организационно-правовых форм и систему функций управления, обеспечивающих согласование интересов сторон. Сейчас существенно повысился уровень зрелости и организованности бизнеса, появились компетентные кадры, стабильные связи между партнерами на внутреннем и внешнем рынках. Это создает необходимые предпосылки для того, чтобы использовать наиболее прогрессивные для России организационно-правовые формы и функций управления, адекватные состоянию бизнеса, позволяющие регулировать экономические отношения с государством в интересах общества. Экономическое взаимодействие бизнеса и государства должно развиваться в институционально оформленных для политической демократии и рыночной экономики формах, т.е. система представительства интересов бизнеса в органах государственной власти должна быть гибкой и обладать способностью выражения не только агрегированных, но и индивидуализированных интересов. Концептуальный поиск взаимоприемлемой модели экономического взаимодействия возможен лишь при ведущей роли в этом вопросе государства, способного перейти от командно-ограничительного воздействия на экономические процессы к согласовательно-регулирующим процедурам.

Система регулирования отношений бизнеса и государства должна обеспечивать институциональные связи бизнеса, государственных органов управления и общественных организаций. Формированию и продвижению таких связей способствуют создаваемые сейчас в стране независимые исследовательские центры, службы «связей с общественностью», центры политического консультирования. Создаются объединения, призванные укрепить профессиональные стандарты, упорядочить взаимоотношения между собой, с заказчиками и клиентами. Это создает для институциональных связей весьма ценный ресурс гибкости, который особенно важен для развивающегося российского бизнеса, в период реформирования национальной экономики, когда идет естественный процесс формирования народно-хозяйственных пропорций и определение в них места сфере бизнеса.

Гибкая, многоуровневая и многоаспектная система экономического взаимодействия бизнеса и государства, основанная на механизмах согласования интересов, позволяет свести к минимуму возможности их сращивания и строить взаимоотношения на цивилизованной основе. Она снижает и общий уровень конфликтности и политизации взаимодействия государства с бизнесом и обществом. Накопленный в мире опыт свидетельствует о том, что потребности дальнейшего развития рыночных отношений будут подталкивать такую систему к постепенному расширению социальной базы своего существования и к вовлечению в свою орбиту новых участников – мелкий бизнес, женские организации, общества потребителей, профсоюзы экологов. Существенное значение в рационализации отношений бизнеса и государства имеют так называемые «правила игры», призванные обеспечить стимулирование предпринимательской деятельности на основе принципов целесообразности, предусматривающих создание режима наибольшего благоприятствования в эффективном использовании потенциала субъектов хозяйствования.

Использование институционального подхода позволяет в наибольшей степени учитывать региональную специфику территориального хозяйственного комплекса, важной составной частью которого является рынок услуг населению, обеспечивающий функционирование систем жизнеобеспечения населения и, тем самым, являющийся одним из элементов механизмов структурирования отношения между институциональными субъектами гражданского общества. Как подсистема гражданского общества, рынок услуг также опирается на его ценностные ориентиры: договор, право, собственность, свобода выбора и действий. Переходному периоду экономики свойственно бесконечное многообразие содержания институциональных отношений, которые постоянно меняются под воздействием правительственных и законодательных структур разного уровня власти, принимающих, не всегда обоснованные, непротиворечивые решения, нормативы и стандарты. В этих условиях становление гармоничной и целостной институциональной среды рынка услуг выступает одним из факторов структуризации и стабилизации экономических отношений на региональном уровне. Институционализация системы сервиса происходит в процессе проведения реформы и становления совокупности институтов, формулирующих и обеспечивающих выполнение правил определенного сектора хозяйствования.

Институтами системы сферы услуг являются: законодательство в сфере обеспечения населения различными услугами, договорные отношения поставщиков услуг и потребителей, отношения поставщиков услуг и органов государственного регулирования, действующий порядок работы соответствующих служб, а также программы развития регионов. Эффективно функционирующие институты сферы услуг способствуют развитию предпринимательских основ в данном секторе экономики, формируют цивилизованное экономическое пространство. Необходимость развития данных институтов полностью предопределена ходом трансформационных процессов, в результате которых качественным образом изменился состав хозяйствующих субъектов. Для исследований институциональных процессов в сфере услуг, как правило, выделяются следующие принципиальные формы организации.

* индивидуальные предприниматели;
* коллективные и коллективно-долевые предприятия: общества, товарищества, акционерные общества;
* государственные и муниципальные предприятия путем создания унитарных предприятий на праве оперативного управления и хозяйственного ведения;
* некоммерческие организации, которые в виде потребительских кооперативов, ассоциаций, фондов и некоммерческих партнерств дополняют многообразную инфраструктуру предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Одним из факторов, работающих на формирование рынка услуг, является состояние отраслевых мощностей, определяющее реальный потенциал производства платных услуг различных видов и порождающее естественные ограничения на «физические» масштабы их оказания даже в условиях наличия платежеспособного спроса. Так, например, при наличии спроса городского населения на качественные услуги банных комплексов отсутствие достаточных мощностей сдерживает рост этого вида услуг.

Представленная характеристика сферы услуг показывает кардинальные изменения и динамичное развитие данного сектора, что предопределяет возможность использования современного управленческого инструментария. При этом следует заметить, что система регулирования сферой услуг, как и в целом государственное регулирование экономикой, находятся в состоянии постоянных трансформаций и изменений, что выражается даже в колебаниях численности сотрудников государственных органов. Следует обратить внимание на то, что статистические наблюдения за контингентом государственных и муниципальных служащих ведутся в Российской Федерации только с 1994 г. и установить взаимосвязи масштабности бюрократического аппарата и темпов экономического развития возможно только при накоплении данных достаточно длительного периода наблюдения. В то же время можно констатировать, что продолжается развитие многоукладной экономики, сопровождающееся формированием соответствующих институтов, активная роль в создании которых принадлежит государству и, прежде всего, в создании механизма регулирования сферой услуг. Под государственным регулированием понимается система мер, направленная на воздействие государства, его центральных и местных органов на основные параметры рынка: спрос и предложение, условия реализации, включая цены и качество, инфраструктуру. Важнейшая задача государственного регулирования – поддержка равновесия объемов производства и использования продукции, стимулирование производства дефицитной и новой продукции и сдерживание тех ее видов, по которым имеется перепроизводство. Следует отметить, что набор механизмов, используемых для поддержки развития рынка услуг, достаточно ограничен. Суть правительственной (государственной) поддержки сводится чаще всего к выработке конкретных мер по трем направлениям:

1. консультационное сопровождение процесса создания и функционирования вновь созданных фирм на начальном этапе (1–3 года с момента образования фирмы): в США, к примеру, с этой целью на территории страны действуют региональные отделения правительственного «Агентства по малому бизнесу»;
2. оказание определенной финансовой поддержки вновь создаваемой структуре или предоставление такой структуре определенных льгот (обычно в сфере налогообложения). Финансовая поддержка осуществляется в двух формах: дотационная и ценовая.
3. оказание технической, научно-технической или технологической помощи маломощным в финансовом отношении предпринимательским структурам (в Нидерландах, к примеру, созданы региональные научно-технические бюро, которые на безвозмездной основе по заявкам малых предприятий участвуют в разрешении их научно-технических и технологических проблем, связанных с производственным процессом).

Рассматривая классические формы государственного регулирования, необходимо обратить внимание, что при совершенствовании экономического механизма следует исходить из того, что имеет место переходный период к рынку, к тому же в условиях кризиса не может функционировать экономический механизм, присущий классическим рыночным условиям. Соответственно, направленность мер государственного регулирования в переходный период в значительной степени должна быть ориентирована на формирование институциональных основ развития инфраструктурных подсистем. Одной из таких основ являются некоммерческие организации, которые опосредуют взаимодействие государства и бизнеса и выполняют функции согласования и регулирования, которые не могут быть реализованы исключительно средствами государственного или предпринимательского воздействия. Развитие подобных организаций является закономерным продолжением совершенствования институциональной среды рыночной экономики.

Резюмируя все вышесказанное, можно сделать вывод, что методологический и категориальный инструментарий институционального подхода вполне адекватен для анализа ситуации и поиска решений по формированию механизмов согласования экономических интересов, выявления логики их институционального развития и характера современных институциональных изменений в системе регулирования экономикой с учетом трансформационных процессов. Адекватность институционального подхода пониманию процессов трансформационной экономики обусловливается его комплексным характером, объединяющим предметы исследования ряда общественных наук – экономических, социологических, политических, охватывающих всю цепь взаимодействий различных процессов (от экономики и технологии, социологии и культурологии до знаний о существе и роли политических трансформаций). Поскольку переходное состояние экономической системы выступает объектом исследования ряда социальных наук, то в наилучшей мере требованиям системности анализа отвечает именно институциональный подход, изучающий преобразования общественных институтов как целостных и единых феноменов, развивающихся во времени.

**3. Направления развития социального сервиса на основе деятельности некоммерческих организаций**

**3.1 Социальная роль некоммерческих организаций**

Мировой опыт показывает, что по способу функционирования некоммерческие организации (НКО) в наибольшей степени ориентированы на деятельность в сфере предоставления социальных услуг. Так, в настоящее время действуют многочисленные общественные организации, деятельность которых касается вопросов социальной защиты населения. Это: Совет ветеранов войны и труда, общества инвалидов, советы многодетных матерей, ассоциация жертв политических репрессий, отделения бывших малолетних узников фашистских концлагерей, Российского фонда инвалидов войны в Афганистане, Всероссийского общества слепых, Всероссийского общества глухих, Российского союза офицеров запаса, Всероссийского детского фонда, Всероссийского фонда мира, общественных организаций «Чернобыль», «Инвалиды Чернобыля». Их деятельность способствует решению разнообразных вопросов социальной защиты граждан, но преимущественно реализуется по следующим направлениям:

* правовая защита и юридическая поддержка;
* здоровье, в том числе социально-медицинские аспекты: инвалидность, наркомания, ВИЧ и т.д.;
* образовательно-культурная деятельность с детьми и молодежью;
* НКО посреднического типа, методические, научно-образовательные учреждения инновационных направлений деятельности; организации, решающие вопросы трудоустройства, занятости, развития сообщества.

Повышение роли НКО в сфере социального сервиса обусловливается гипертрофированным состоянием современного российского общества и рынка социально ориентированных услуг, заключающегося в том, что эта роль государственных структур по-прежнему не только сокращается, но и усиливает свои специфические качественные отличия. Государственная услуга оказывается населению усредненно, без участия клиента и учета индивидуальных запросов и потребностей его личности, без учета качества этой самой услуги, на первое место ставится сам факт ее оказания.

Государство – основной конкурент, учреждает и регистрирует государственные и муниципальные некоммерческие организации, наблюдается бюджетная ориентация социальных услуг НКО, в том числе и общественных организаций, которые государственные органы не могут учреждать. В то же время остается актуальным проведение работы по передаче на условиях конкурсного размещения заказа на социальное обслуживание социальных объектов устойчивым профессиональным НКО (например, Центры реабилитации) и часть бюджетного финансирования, тем самым сняв с государства груз затрат по их содержанию и т.д.

Первые законодательные шаги по разгосударствлению социальной сферы уже сделаны – в июле 2001 г. принята «Программа среднесрочного развития РФ на 2002–2004 гг.» – первый нормативный документ, в котором напрямую говорится о привлечении негосударственных организаций для оказания социальных услуг населению. Тенденции развития партнерства и взаимодействия власти и НКО, сложившиеся условия, результаты и опыт некоммерческого сектора реально демонстрируют необходимость принятия федерального законодательства о социальном заказе. Бизнес только обозначает свое присутствие на рынке.

В процессе деятельности некоммерческих организаций проявляется их социальная роль как чуткого индикатора выявления потребностей населения и клиентских групп.

В качестве положительных моментов деятельности НКО можно также выделить следующие:

* 1. Нацеленность на партнерство, многообразие механизмов взаимодействия.
  2. Положительный имидж некоммерческого сектора как двигателя инноваций.
  3. Стимулирование творчества и разнообразия видов деятельности, возможности совмещения профессиональных навыков и творческих увлечений.
  4. Личная мотивация участников НКО, в отличие от функционерства в госструктурах.
  5. Ориентация на изменение ситуации, реакции человека (поступки, поведение), как результат деятельности организации.

Значимость развития некоммерческих организаций для формирования новой инфраструктуры социального сервиса требует анализа содержания и принципов их функционирования не только с точки зрения оценивания их как продуцентов социальных услуг, но и как новых организационных механизмов согласования деятельности государства, общества и бизнеса.

Одним из условий развития рыночных отношений является самоорганизация по взаимному соглашению формально равноправных субъектов хозяйствования. Это предполагает, во-первых, наличие органов и институтов, способствующих установлению контактов между потенциальными партнерами, облегчающих выбор наиболее эффективных из них, и, во-вторых, наличие общих правил, законов, нормативных актов, регулирующих отношения субъектов хозяйствования. Взаимосвязь указанных процессов организации и самоорганизации, как отражение государственного регулирования, с одной стороны, и доступной субъектам свободы самоопределения – с другой, в рыночных условиях осуществляется через создание и функционирование определенной институциональной структуры.

Совокупность институтов выступает тем механизмом, который обеспечивает синтез, взаимосвязь и взаимодействие процессов организации и самоорганизации. С конструктивной точки зрения институциональная организация общества представляет собой совокупность органов и институтов организационно и материально обеспечивающих основные рыночные процессы – взаимный поиск друг друга продавцами и покупателями, товародвижение, обмен товаров на деньги, а также хозяйственно-экономическую и финансовую деятельность рыночных структур. Механизмы согласования интересов хозяйствующих субъектов выступают неотъемлемым элементом институциональной организации развитого рыночного хозяйства. Следует заметить, что в России практически нет традиций саморегулирования, что сказывается на состоянии развития «третьего сектора».

Общая характеристика современного этапа институциональных преобразований российского общества может быть сведена к тому, что несмотря на обилие различных инициатив и программ, развитие теоретико-методологического обеспечения становления новых организационно-экономических механизмов, пройден только начальный отрезок пути по формированию институтов гражданского общества. Основные группы населения, власть, бизнес и общественный сектор не объединены в программы развития, воплощающиеся в целостном стратегическом плане. Третий сектор – некоммерческие организации (в сопоставлении с секторами государства и бизнеса) и рядовые граждане не вовлечены в качестве полноправных участников и партнеров по разработке планов и программ. Отношения гражданского общества и власти строятся по схеме патронажа, в результате чего граждане испрашивают у местной власти помощи в виде грантов и дотаций. Это во многом связано с многолетней практикой доминирования централизованного государства во всех делах населения. Отношения между бизнесом и властью строятся по схеме лоббирования. Различные группы бизнеса пытаются выстроить свои особые отношения с властью, чтобы добиться льготных условий хозяйствования, при этом партнерами они все равно не становятся. Третий сектор к бизнесу продолжает относиться лишь как к спонсору, который дает разовые пожертвования и играет на благотворительности. В итоге все три сектора общества не выстроили партнерских отношений на основе принципа субсидиарности, т.е. солидарной ответственности, о разделении рисков и ответственности за процессы развития.

В большинстве своем общественные организации разобщены, действуют в своих интересах, часто дублируют друг друга. Свои усилия они направляют на решение частных задач, не выходя на социальные и общественно значимые проекты, не принимая во внимание стратегические ориентиры социального развития. Общественные организации не имеют своей собственной социальной политики, не оформлены как единый ассоциированный субъект деятельности, многие представители общественных организаций не имеют ясного представления о реальных путях решения социально-экономических проблем, действуют не столько от проблем развития территории, сколько от своих интересов, выпрашивая у местных властей особые условия и благотворительную помощь. Общественные организации и некоммерческие организации не стали ядром консолидированного движения гражданского общества.

**3.2 Направления деятельности некоммерческих организаций в социальном сервисе**

Стратегические вопросы формирования общественного движения пока находятся в стадии созревания, существующие общественные институты пока не стали партнерами в деле стратегического управления. Инициатива продолжает исходить от органов государственной власти. Последняя остается центром принятия решений, а все остальные выстраивают свои отношения с ней, становясь по отношению друг к другу не партнерами, а конкурентами – кто ближе к власти, тот и обладает большими правами и льготами. Это в полной мере относится и к управлению в сфере услуг, которое также нуждается в модернизации и использовании современных приемов и методов регулирования, при реализации которых необходимо наиболее полно использовать зарубежный опыт.

Анализ взаимоотношений бизнеса и власти в развитых странах свидетельствует, что роль посредника в этом делегирована национальным торгово-промышленным палатам или объединениям отраслевых союзов. Например, в Германии связующим звеном между бизнесом и властью выступают Федеральный союз германской промышленности (BDI) и Объединение немецких промышленно-торговых палат (DIHK). В BDI входят не отдельные руководители крупных промышленных предприятий, а отраслевые союзы и ассоциации. В его состав входят все национальные отраслевые союзы Германии. Представители BDI являются постоянными членами различных консультативных органов в федеральных министерствах экономики, финансов, обороны и других. Совместно с представителями властных структур они имеют возможность высказать свою позицию, которая обязательно учитывается при формировании экономической политики правительства. Президент BDI регулярно встречается с Федеральным канцлером Германии, где излагает свое видение тех или иных экономических проблем. BDI, представляя ассоциации германских промышленников, осуществляет лоббистскую деятельность в интересах своих членов при принятии всех важных экономических решений. Представители DIHK также представлены в Германии на всех уровнях формирования мнений по вопросам экономической и правовой политики. Экономическая модель Германии является наиболее подходящей для России, поэтому изучение опыта консолидации немецкой промышленности весьма полезно.

Несмотря на краткость исторического периода в формировании некоммерческих организаций, в России также есть положительный опыт объединения отраслевых союзов и демократической защиты интересов отдельных секторов рынка. Выше уже были освещены отдельные проявления становления отечественных институтов объединения предпринимателей и согласования их интересов. В настоящее время созданы и активно функционируют такие организации, как:

* Российский союз промышленников и предпринимателей (работодателей) РСПП (http://www.rspp.com.ru);
* Российский союз товаропроизводителей (http://rusprodunion.ru);
* Общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства «ОПОРА» (http://www.opora.ru);
* Общероссийская общественная организация «Деловая Россия» (http://www.deloros.ru);
* отраслевые объединения предпринимателей, которые существуют практически в каждой производственной сфере (например, в сельском хозяйстве это – Российский зерновой союз, Мясной союз России, Молочный союз России, Масложировой союз России, Российский союз производителей и продавцов алкогольной продукции, Ассоциация производителей табачной продукции, Российский союз производителей соков, Российский союз мукомольных и крупяных предприятий, Ассоциация предприятий кондитерской промышленности, Союз сахаропроизводителей России и другие ассоциативные объединения).

Расширение положительного организационного опыта некоммерческих образований по согласованию интересов сторон и распространение его в сферу регулирования рынка услуг требует рассмотрения базовых принципов функционирования подобных объединений.

Важной тенденцией развития современного общества является то, что негосударственные некоммерческие организации играют все более значительную роль в решении ключевых задач формирования гражданского общества и важнейших социально-экономических проблем. Цель некоммерческих организаций – прежде всего направление инициативы «снизу» в социально-полезное русло. Этим и создается уникальная возможность плавного, безболезненного объединения всеобщих государственных интересов и интересов частных, индивидуальных – через форму интереса определенных общественных групп – в рамках гармоничного, неконфликтующего гражданского общества. Таким образом, некоммерческие организации одинаково нужны и государству и бизнесу, так как они дополняют их, гармонизируют и уравновешивают, создавая и удерживая социальное равновесие. Грамотные, эффективно работающие и обеспеченные ресурсами некоммерческие организации нужны самому обществу, чтобы возникающие в нем проблемы и потребности могли решаться силами гражданской инициативы, не дожидаясь выделения на эти цели средств из госбюджета. В целом основные направления деятельности некоммерческих организаций и их отношения с органами управления могут быть представлены в виде следующей таблицы 6.

Таблица 6. Направления деятельности и взаимодействия со структурами управления некоммерческих организаций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип НКО | Принцип объединения | Взаимодействие с властью |
| 1 | 2 | 3 |
| НКО взаимопомощи | Объединяют людей по принципу общей беды или проблемы (прежде всего организации инвалидов, родителей больных детей и т.д.), демографическому или гендерному признаку, а также по характеру сексуальной ориентации | Властные структуры – источник финансовых и иных средств решения проблем членов этих организаций, в данном случае НКО – организованные потребители социальных услуг |
| НКО клубного типа | Группы самосовершенствования, клубы по интересам | Нейтрально отношение с властями |
| НКО социальной направленности (благотворительные организации) | Объединение граждан для ведения деятельности определенной социальной направленности, например, поддержка престарелых людей или многодетных семей | Взаимодействие с властными структурами – существенная часть их деятельности. Это может быть социальное партнерство (например, по социальному обеспечению или патронажу), т.е. более или менее равноправное сотрудничество с властью. Эти НКО более активно работают с бизнесменами, и иностранными дарителями |
| НКО экологической или историко-культурной направленности | Защита окружающей среды в широком смысле, т.е. не только группы охраны природы, но и группы защиты памятников культуры и т.д. | Заинтересованы в сотрудничестве с властями. Их цель – решение тех же проблем, которые должны решать и властные структуры |
| Правозащитные организации | Группы гражданского контроля, включая и контроль за действием исполнительной власти, власти, например, ее карательных структур или контроль за процедурой выборов и т.д. | Так как главная миссия – выявление случаев нарушения прав человека, защита этих прав и контроль деятельности государственных структур, то партнерство и сотрудничество с властью весьма проблематично, а иногда и просто нежелательно |

Как видно из данных таблицы, деятельность некоммерческих организаций крайне разнообразна, и они по-разному могут взаимодействовать с существующими органами управления. Но основное их содержание – выражение интересов различных социальных групп и согласование этих интересов с существующими институтами управления и регулирования социально-экономических процессов.

Рассматривая процессы создания и развития медиаторства, необходимо отметить, что значимость данного явления выходит за рамки появления нового инструмента экономического управления и воплощает в себя более сложные и глубокие процессы, связанные с ростом институтов самоуправления в гражданском обществе, без которого не могут эффективно работать рыночные механизмы. Сам механизм некоммерческого хозяйствования является достаточно новым для отечественной экономики, и его необходимо развивать и совершенствовать. Применительно к развитию некоммерческих организаций в России сделан ряд важных шагов: принят Гражданский кодекс, федеральные законы «О некоммерческих организациях», «Об общественных объединениях». Все это сейчас способствует созданию и развитию некоммерческого сектора в России. Некоммерческой организацией является организация, не имеющая извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющая полученную прибыль между участниками. Некоммерческая организация может быть создана в различных организационно-правовых формах. Конкретный выбор формы зависит от целей, ради которых образуется некоммерческая организация, ее отношений с учредителями, возможных источников финансирования и др. Для реализации функций экономического медиаторства возможно использование различных форм некоммерческих объединений.

Некоммерческие организации могут создаваться в форме общественных или религиозных организаций (объединений), некоммерческих партнерств, учреждений, автономных некоммерческих организаций, социальных, благотворительных и иных фондов, ассоциаций и союзов, а также в других формах, предусмотренных федеральными законами. Некоммерческие организации могут создаваться для достижения социальных, благотворительных, культурных, образовательных, научных и управленческих целей, в целях охраны здоровья граждан, развития физической культуры и спорта, удовлетворения духовных и иных нематериальных потребностей граждан, защиты прав, законных интересов граждан и организаций, разрешения споров и конфликтов, оказания юридической помощи, а также в иных целях, направленных на достижение общественных благ. Представленный перечень целей некоммерческих организаций соответствует задачам реализации деятельности по экономическому медиаторству.

Период массового становления российских некоммерческих организаций – более 10 лет в историческом плане небольшой. Однако его значимость для институционального развития страны трудно переоценить. Одна из проблем, тормозящая эффективную работу некоммерческих организаций, – технологическое несовершенство и неполнота базы правовой информации, которой некоммерческие организации обладают сегодня.

В последнее время количество некоммерческих организаций в России резко возросло, изменился и их качественный состав. Деятельность некоммерческих организаций бизнеса подчинена удовлетворению интересов хозяйствующих субъектов, что предполагает представительскую роль, роль медиатора в диалоге бизнеса и государства, обеспечивая необходимое продвижение политических решений в экономической политике государства. Государство также должно быть заинтересовано в развитии таких организаций, чтобы можно было конструктивно формировать и реализовывать экономическую политику, что предполагает разработку системы мер поддержки подобных организаций. Предоставление третьему сектору государственных и муниципальных средств может носить прямой и косвенный характер (прямое и косвенное финансирование третьего сектора). Прямое финансирование – это, например, оплата некоммерческой организации выполняемого ею социального заказа. Косвенным финансированием является предоставление льгот, т.е. освобождение от части платежей, главным образом налоговых, а также иных обязательств, которые организация должна была бы в противном случае нести по отношению к государственным и муниципальным органам.

Прямое содействие функционированию и развитию независимых некоммерческих организаций, осуществлению и совершенствованию их уставной деятельности выражается в мерах следующего порядка:

* предоставление независимым некоммерческим организациям налоговых льгот;
* предоставление налоговых льгот лицам, оказывающим материальную поддержку организациям третьего сектора;
* предоставление независимым некоммерческим организациям льгот неналогового характера (по аренде помещений и т.п.);
* бюджетное финансирование (субсидирование) деятельности и развития организаций третьего сектора (например, выделение средств на ремонт помещений созданного в форме автономной некоммерческой организации приюта для престарелых);
* безвозмездная передача государственного или муниципального имущества (зданий, сооружений, технических средств и т.п.) в собственность независимым некоммерческим организациям;
* предоставление льготных кредитов;
* информационная, консультационная помощь и другие формы поддержки.

Привлечение независимых некоммерческих организаций к разработке и реализации государственных и муниципальных программ производится в таких формах, как:

* координация деятельности и совместная разработка программ;
* размещение заказов на выполнение социальных услуг;
* поддержка проектов и программ независимых некоммерческих организаций в рамках государственных и муниципальных программ.

Развитие некоммерческих организаций, а также их взаимодействие с государственными и региональными органами власти является значительным резервом организационно-управленческой деятельности, который может быть задействован для решения задач формирования механизмов медиаторства и, тем самым, для решения задачи повышения институциональной устойчивости. Развитие самоуправления в экономике инициирует процессы самоорганизации и коллективизма, в ходе которых объединенные личные интересы (индивидуальные полезности) приводят к росту общественной полезности: экономии в потреблении ресурсов и сокращению бюджетных дотаций.

Формы общественного самоуправления создают институциональную, социальную и широкую финансово-экономическую базу для развития общественного самоуправления. Таким образом, процессы развития медиаторства должны стать основой формирования местной системы управления нового качества, при этом инициативы хозяйствующих субъектов к самоорганизации и саморазвитию, к самоуправлению в виде создания различных ассоциаций и объединений достигнут те же характеристики роста эффективности и отдачи, что и сами экономические агенты, и смогут действовать на реализацию общественно одобренной программы с помощью профессиональных менеджеров. Это позволит постепенно реорганизовать и модернизировать переходную институциональную структуру отечественной экономики в развитую хозяйственную систему с мощными механизмами общественной самоорганизации.

Формирование социального сервиса нового типа должно основываться на активном развитии современных форм организации учреждений социального обслуживания, одной из которых являются некоммерческие организации. Они выступают новыми механизмами хозяйствования и реализуют значимые коммуникационно-организационные функции. Отечественная рыночная инфраструктура испытывает острый недостаток в подобных образованиях, которые способны обеспечить согласование интересов государства, бизнеса и общества в самых широких сферах экономической деятельности. С этих позиций развитие некоммерческих организаций выступает основой формирования системы управления нового качества, способной обеспечить стабильное и устойчивое существование социальной сферы, во многом содействовать решению «парадокса социального сервиса».

**Выводы и рекомендации**

Рыночная инфраструктура отечественной экономики с начала реформ развивалась в условиях серьезного социально-политического и экономического кризиса. В сложной обстановке формирования новых общественных и экономических институтов складывалась новая система хозяйственных отношений на потребительском рынке. По мере снижения тяжести кризисных процессов начался переход в управлении хозяйственной системой от государственных административно-разрешительных мер к экономическим рычагам, стимулирующим становление развитой инфраструктуры рынка с наличием значительного числа самостоятельно хозяйствующих субъектов, действующих в конкурентных условиях. В процессе проведения качественных преобразований отечественной экономики четко проявилась недостаточная теоретическая и методологическая проработка значительного перечня вопросов в области обеспечения масштабных институциональных преобразований.

Деятельность по управлению экономической системой осуществляется определенным образом на основе законодательно установленных процедур, поэтому мероприятия, направленные на обеспечение стабильности экономического развития, должны быть заранее определены, оформлены с нормативно-правовой точки зрения и обладать организационными механизмами реализации. Важнейшим из таких механизмов является комплекс процедур согласования, позволяющий избегать столкновения интересов хозяйствующих субъектов на различных уровнях взаимодействия – как в микро-, так и в макромасштабе. Проведенный анализ сложившихся механизмов экономического регулирования и уровня теоретического обоснования управленческой деятельности дает все основания полагать, что в России начинают формироваться условия для успешного применения методов согласительных взаимодействий. Для придания этому процессу более динамичного характера необходимо, чтобы общественное движение по медиаторному разрешению споров получило государственную поддержку. Помощь государства может быть выражена в формировании государственной концепции развития методов экономической медиации в России как компонента административной и экономической реформы, в принятии необходимых нормативных актов, развивающих базу медиаторной деятельности. Таким образом, реализуется качественно новое содержание деятельности по организации и управлению хозяйственными системами – формирование институтов стабилизации экономического развития, обеспечивающих устойчивый рост, гарантируемый мерами по согласованию интересов участников рыночной деятельности. Модернизация и совершенствование приемов и методов экономического управления являются основой проведения эффективных и действенных реформ отечественной хозяйственной системы.

**Библиографический список**

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. – М.: Юрид. лит., 2008.
2. Бабич А.М. Экономика и финансирование социально-культурной сферы [Текст] / А.М. Бабич, Е.В. Егоров. – М.: Инфра-М, 2008. – 240 с.
3. Баркер Р. Словарь социальной работы [Текст]: пер. с англ. / Р. Баркер. – М., 2009. – 318 с.
4. Белоусов В.М. Некоммерческие институты: закономерности становления и развития [Текст] / В.М. Белоусов, Е.М. Бортник, С.В. Фатеева. – Ростов н/Д.: Инфосервис, 2008. – 100 с.
5. Бондарь Н.С. Конституционализация социально-экономического развития российской государственности [Текст] / Н.С. Бондарь. – М.: Дело, 2008. – 118 с.
6. Бреев Б. Развитие сферы услуг и экономический рост [Текст] / Б. Бреев. – М.: Экономика, 2009. – 176 с.
7. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности сферы сервиса [Текст]: учеб. пособие для вузов / М.В. Виноградова, З.И. Па-нина. – М.: МГУС, 2007. – 154 с.
8. Городецкий А. Об основах институциональной трансформации [Текст] / А. Городецкий // Вопросы экономики. – 2007. – №10. – С. 123–133.
9. ГОСТ Р 52495–2005. Социальное обслуживание населения [Текст]: термины и определения: нац. стандарт РФ. – Введ. 2007 – 01. – 01. – М.: Стандартинформ, 2009. – 10 с.
10. Гранберг Р.О социальной политике современной России [Текст] / Р. Гранберг. – М.: Междунар. отношения, 2008. – 257 с.
11. Жильцов Е.Н. Основы формирования хозяйственного механизма в сфере услуг [Текст] / Е.Н. Жильцов. – М.: Изд-во МГУ, 2009. – 139 с.
12. Кирдина С.Г. Институциональные матрицы и развитие России [Текст] / С.Г. Кирдина. – М.: ТЕИС, 2008. – 213 с.
13. Кобринский Н.Е. Экономическая кибернетика [Текст] / Н.Е. Кобринский, Е.З. Майминас, А.Д. Смирнов. – М.: Экономика, 2008. – 408 с.
14. Лукьянова А.Л. Переход к постиндустриальному обществу? [Текст]: исследование занятости в сервисном секторе экономики России / А.Л. Лукьянова. – М.: EERC, 2009. – 72 с.
15. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики [Текст] / Д. Норт. – М.: Фонд экономической книги «Начала», 2007.
16. Нуреев Р. Основы экономической теории. Институциональные аспекты рыночного хозяйства [Текст] / Р. Нуреев // Вопросы экономики. – 2008. – №5.
17. Олейник А.Н. Институциональная экономика [Текст] / А.Н. Олейник. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 310 с.
18. Российский статистический ежегодник [Текст]. – М.: Росстат, 2007. – 819 с.
19. Россия в цифрах. 2006 [Текст]: крат. стат. сб. – М.: Росстат, 2007. – 462 с.
20. Семененко А.И. Предпринимательская логистика [Текст] / А.И. Семененко. – СПб.: Политехника, 2007. – 193 с.
21. Стаханов В.Н. Теоретические основы логистики [Текст] / В.Н. Стаханов, В.Б. Украинцев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 181 с.
22. Технологии социальной работы [Текст] / под общ. ред. Е.И. Холостовой. – М., 2009. – 212 с.
23. Федько В.П. Инфраструктура товарного рынка [Текст] / В.П. Федько. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 512 с.
24. Фуруботн Э.Г. Институты и экономическая теория [Текст]: достижения новой институциональной экономической теории / Э.Г. Фуруботн, Р. Рихтер. – СПб.: ИД СПб. гос. ун-та, 2009. – 702 с.
25. Ходжсон Дж.М. Жизнеспособность институциональной экономики [Текст] / Дж.М. Ходжсон // Эволюционная экономика на пороге XXI века. – М.: Япония сегодня, 2009. – С. 29–75.