

**Ярмак О.В.,***к. е. н., доцент,**доцент кафедри економічної теорії та міжнародної економіки,**Харківський інститут фінансів**Київського національного торговельно-економічного університету***Счина Л.В.,***викладач кафедри економічної теорії та міжнародної економіки,**Харківський інститут фінансів**Київського національного торговельно-економічного університету*

## ДОВІРА У СИСТЕМІ ВІДНОСИН ОБМІНУ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

**Анотація.** У статті розкрито зміст та головні особливості внутрішнього, зовнішнього та мережевого обміну інтелектуальними послугами на підприємстві. Визначено ознаки та рівні реципрокності та еквівалентності відносин обміну інтелектуальними послугами. Обґрунтовано форми довіри учасників обміну інтелектуальними послугами, такі як неформальна та формальна (обумовлена) міжособистісна довіра, інституційна довіра до служб та підприємства загалом, до зовнішніх організацій, а саме постачальників знань та інформації, учасників інтелектуальних мереж. Обґрунтовано необхідність спрямованості менеджменту підприємства на досягнення оптимального рівня довіри для забезпечення ефективного обміну інтелектуальними послугами.

**Ключові слова:** інтелектуальні послуги, відносини обміну інтелектуальними послугами, внутрішній та зовнішній обмін, реципрокний та еквівалентний обмін, мережевий обмін, інтелектуальні мережі, неформальна та формальна міжособистісна довіра, інституційна довіра.

**Постановка проблеми.** Відносини обміну є тим соціально-економічним механізмом, який забезпечує рух товарів, послуг, робіт тощо в економічній системі. По-перше, на рівні підприємства відносини обміну є внутрішніми (відносини щодо руху продуктів та послуг у різних формах у межах підприємства); зовнішніми (відносини обміну між виробниками та споживачами продукції, послуг, робіт); мережевими відносинами, заснованими на поєднанні ресурсів та діяльності внутрішніх та зовнішніх учасників певного виробничого ланцюжка. По-друге, організаційною формою відносин обміну є ринок, а саме внутрішній, якщо здійснюється обмін результатами діяльності підрозділів підприємства, і зовнішній відносно підприємства, а саме регіональний, національний, світовий ринки ресурсів, продукції, послуг. Ефективність відносин внутрішнього та зовнішнього обміну залежить від багатьох економічних, організаційних, управлінських, соціальних умов та факторів, серед яких значну роль відіграє довіра їх суб'єктів.

У сфері інтелектуальних послуг принцип довіри набуває пріоритетного значення, оскільки об'єкт відносин обміну є нематеріальним та не існує на момент укладення договору купівлі-продажу. Тому актуальним є розкриття механізму, типів та принципів обміну інтелектуальними послугами, сполучення його внутрішніх, мережевих та зовнішніх форм на основі довіри.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Відносини обміну в різних аспектах є об'єктом багатьох економічних

досліджень. Проблеми еквівалентного та реципрокного обміну аналізуються такими українськими вченими, як О.В. Глуценко [1], Ю.С. Залознова [2]; механізму внутрішньофірмового й зовнішнього ринку знань та інформації присвячено роботи О.С. Марченко [3; 4]. Довіру як елемент соціально-економічних відносин досліджують А.І. Андрущенко [5], О.О. Бонещкий [6], А.А. Гриценко [7] та інші українські вчені.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Нині актуальним питанням у теоретичному та практичному аспектах дослідження механізму обміну інтелектуальними послугами є формування цілісного наукового уявлення про довіру як принцип економічної поведінки учасників обміну знаннями та інформацією на підприємствах.

**Мета статті** полягає в розкритті особливостей механізму руху інтелектуальних послуг на підприємствах на основі визначення змісту та взаємозв'язку категорій довіри, внутрішнього та зовнішнього ринків знань та інформації підприємства, еквівалентного та реципрокного обміну знаннями ресурсами.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Інтелектуальні послуги, до яких належать послуги освіти, охорони здоров'я, наукового обслуговування, консалтингу тощо, є, на відміну від товару, специфічним об'єктом відносин обміну, оскільки вони є нематеріальними, невід'ємними від джерела, унікальними у аспекті їх клієнтської визначеності, що унеможливує їх тиражування. Процес інтелектуального обслуговування є суб'єкт-суб'єктним, передбачає формування ефективних відносин між виробником та споживачем протягом усього періоду інтелектуального обслуговування. Зазначені характеристики інтелектуальних послуг обумовлюють визначальну роль довіри у відносинах обміну у цій сфері.

Внутрішній обмін інтелектуальними послугами на підприємстві здійснюється як рух знань та інформації між його працівниками та підрозділами, між ними та консультативними службами (професійними консультантами), а також між учасниками робочих та проектних команд, який регламентується інструкціями, наказами, розпорядженнями керівництва та іншими внутрішніми нормами й принципами, що визначають порядок обміну професійними порадами, рекомендаціями тощо. Внутрішній обмін за своїм змістом має ознаки реципрокного, а «це особливий тип відносин, під час здійснення якого відбувається передача продуктів праці без визначених норм щодо їх кількості та зворотної трансакції, що відіграє символічно-знакову роль та втілює у собі акт встановлення, зміцнення та закріплення соціальних відносин між членами суспільства» [1, с. 55]. Внутрішній обмін інтелектуальними послугами має, з одного боку,

загальні риси реципрокного обміну, адже здійснюється без зворотного надання послуги, оплати, дії, тобто будь-якого еквіваленту; знання не мають товарної форми; метою є передавання знань та інформації задля забезпечення виробничого процесу, а не отримання прибутку. З іншого боку, реципрокна взаємодія працівників та підрозділів підприємства щодо внутрішнього руху інтелектуальних послуг на підприємстві має певні відмінності, а саме обмін знаннями визначається технологією виробництва та регламентується внутрішніми правилами; відносини обміну характеризуються та визначаються ієрархією його учасників. На відміну від цього, реципрокний обмін, як підкреслює Ю.С. Залознова, є горизонтальним, партнерським [2, с. 238].

Порада фахівця надається її споживачу відповідно до визначених підприємством функцій та обов'язків його працівників та підрозділів. При цьому довіра споживача поради до її джерела, по-перше, є формальною, оскільки визначається місцем, функціями та компетентностями радника у структурі підприємства, по-друге, не має вирішального значення щодо руху знань від джерела до споживача, а діють інші регулятори, такі як накази, команди та інші інструменти адміністрування. За реципрокного обміну знаннями, інформацією на підприємстві довіра є ознакою та результатом законної влади керівника, який визначає його принципи. Але слід підкреслити, що за неформального реципрокного обміну, коли споживач звертається до фахівця за порадою не за встановленим регламентом та ієрархією, а на основі віри у його компетентність, довіра відіграє вирішальну роль.

Внутрішньому обміну інтелектуальними послугами на підприємстві можуть бути також притаманні риси еквівалентних відносин. Наприклад, якщо застосовується модель організації

надання інтелектуальних послуг «центр прибутку», то обмін знаннями здійснюється на основі внутрішніх витрат та цін, отже, внутрішній обмін набуває ринкових ознак. Спираючись на класифікацію організаційних форм внутрішнього консультування на підприємстві, розроблену О.С. Марченко [3, с. 123–134], можемо визначити модель трансформації обміну інтелектуальними послугами та довіри його учасників на підприємстві від абсолютно реципрокного до еквівалентного (табл. 1).

Таблиця 1 демонструє, по-перше, залежність змісту та характеру внутрішнього обміну інтелектуальними послугами від організаційних форм та економічного механізму їх надання, по-друге, можливість формування відносин еквівалентного обміну інтелектуальними послугами під час використання моделей центру прибутку та консультативного підприємства, формування на підприємстві внутрішнього ринку знань та інформації, по-третє, похідний характер довіри учасників реципрокного обміну від ієрархії та адміністрування, що обумовлює її формальний (обумовлений внутрішнім регламентуванням) характер; по-четверте, певну залежність міжособистісної довіри від інституціональної довіри до служб, керівництва та підприємства загалом. Все це дає підстави для висновку, що в умовах внутрішнього обміну інтелектуальних послуг, який є переважно реципрокним, довіра має велике значення в системі регуляторів економічних відносин його учасників, що диктує необхідність вжиття управлінських заходів, спрямованих на її формування, підтримку, забезпечення оптимального рівня. При цьому слід урахувувати, що довіра до підприємства (інституційна довіра) є важливим чинником формальної та неформальної міжособистісної довіри учасників внутрішнього обміну інтелектуальними послугами.

Таблиця 1

**Внутрішній обмін інтелектуальними послугами на підприємстві та типи довіри**

<b>Організаційна модель надання інтелектуальних послуг у формі консультування</b>	<b>Тип внутрішнього обміну інтелектуальними послугами</b>	<b>Рівень та характер довіри учасників обміну інтелектуальними послугами</b>
Консультування як один з напрямів діяльності фахівців та управлінців підприємства – консультування-функція	Реципрокна взаємодія	Міжособистісна неформальна довіра, пов'язана з оцінкою професійних та особистісних якостей учасників внутрішнього обміну, що має ознаки формальної довіри, обумовленої статусом учасників, посадовими інструкціями тощо.
Включення до складу персоналу фірми працівників, для яких консультування є професійним обов'язком – консультування-професія	Реципрокна взаємодія	Формальна довіра, обумовлена статусом працівника на підприємстві, з елементами неформальної міжособистісної довіри, рівень якої визначається досвідом та результатами внутрішнього консультування.
Створення консультативної служби, що діє на основі кошторису витрат – консультативна служба є центром витрат	Реципрокна взаємодія з ознаками еквівалентності обміну (управління витратами консультування) консультанта	Формальна довіра, обумовлена статусом служби на підприємстві, з елементами неформальної міжособистісної довіри, рівень якої визначається досвідом обміну та результатами, інституційна довіра до служби та підприємства загалом.
Організація консультативного підрозділу фірми – консультативна служба є центром прибутку	Реципрокна взаємодія з елементами еквівалентних відносин на основі внутрішніх цін, що включають умовно-розрахунковий прибуток	Формальна довіра, обумовлена статусом служби на підприємстві, неформальна міжособистісна довіра, рівень якої визначається досвідом і результатами внутрішнього обміну, інституційна довіра до консультативної служби та підприємства загалом.
Консультативне підприємство, діяльність якого охоплює не тільки обслуговування підрозділів фірми, але й пропозицію на ринку інтелектуальних послуг.	Сполучення ознак реципрокного та еквівалентного обміну	Формальна довіра, обумовлена статусом консультативного підприємства, неформальна міжособистісна довіра, рівень якої визначається досвідом і результатами внутрішнього та зовнішнього обміну, репутацією консультативного підприємства на зовнішньому стосовно підприємства ринку як постачальника інтелектуальних послуг, інституційна довіра до консультативного підприємства та підприємства загалом.

Джерело: розроблено авторами

Зовнішній обмін інтелектуальними послугами здійснюється в процесі їх купівлі/продажу на ринку інтелектуальних ресурсів, які разом з такими ресурсами, як земля, праця, капітал, забезпечують ефективну діяльність підприємства. На зовнішньому ринку підприємства пропозицію формують незалежні від нього постачальники необхідних для нього спеціальних знань та інформації, що обумовлює еквівалентність обміну інтелектуальними послугами. Регуляторами зовнішнього обміну інтелектуальними послугами є ринок, акти державно-правової регламентації підприємницької діяльності та норми, що встановлюються саморегулюючими організаціями продуцентів і споживачів певних інтелектуальних послуг, контракти. На рівні відносин конкретних суб'єктів ринкових угод можливість та ефективність зовнішнього обміну інтелектуальними послугами залежать від рівня довіри його учасників. Зовнішньому ринку інтелектуальних послуг притаманні асиметричний розподіл інформації між учасниками угод та можливість некоректного відбору. В цих умовах саме довіра є важливим чинником прийняття економічних рішень. Дж. Акерлоф і Р. Шиллер підкреслюють, що якщо до довіри підходити раціонально, то люди використовують доступну їм інформацію, щоби скласти прогноз, а потім на його основі прийняти рішення [8, с. 34]. Ф. Фукуяма визначає, що одним з головних уроків вивчення економічного життя є те, що благополуччя країни, а також її змагальна здатність на тлі інших країн визначаються однією універсальною культурною характеристикою, а саме властивим їй суспільству рівнем довіри [9, с. 8].

Зовнішній обмін інтелектуальними послугами є еквівалентним, спрямованим на отримання прибутку, характеризується горизонтальними відносинами незалежних один від одного учасників купівлі-продажу. Але у сфері інтелектуальних послуг внаслідок специфіки їх змісту та процесу надання зовнішній обмін може мати ознаки реципрокного обміну, оскільки певні професійні дії продуцентів інтелектуальних послуг мають ознаки обміну дарами, що обумовлено особливостями цінності інтелектуальних послуг.

Складовими цінностями інтелектуальних послуг є їх зовнішні характеристики, якість, що відчувається споживачем, негрошова ціна, що визначаються репутацією продуцента, яка формується не тільки його продуктом, але й результатами попереднього обслуговування, відгуками споживачів, прямими маркетинговими програмами та неформальним маркетингом. Звісно, ці складові цінності можна врахувати в ціні послуги, але як врахувати в ній певну вигоду споживача, не пов'язану безпосередньо з метою інтелектуального обслуговування? Річ в тім, що інтелектуальна послуга є комплексом професійних дій, а саме основних (задоволення певної потреби споживача); додаткових (супутніх) (сприяння досягненню споживачем очікуваного результату); непередбачуваних у договорі, необхідність у яких виникає у процесі обслуговування, а іноді й після завершення контракту. Як правило, велика частина додаткових та непередбачуваних професійних дій продуцента інтелектуальних послуг на користь їх споживача не отримує вартісної оцінки та має за своїм економічним змістом ознаки дару. Наприклад, у певному сенсі даром споживачу консультаційної послуги є поширення нових знань та інформації на підприємстві, формування нових професійних та соціальних зв'язків, подолання внутрішніх конфліктів тощо.

Як еквівалентні, так і реципрокні відносини зовнішнього обміну інтелектуальними послугами залежать від рівня довіри їх учасників. «Крім наявності контракту між покупцем і продавцем, потрібна ще їх чесна поведінка. Саме тут і необхідна довіра. Коли контракт укладено, покупець довіряє продавцеві

в тому, що він буде чесно дотримуватися його духу й букви з точки зору якості та строків постачання товарів та послуг. Водночас продавець довіряє покупцеві у тому, що той заплатить суму, яка належить йому за контрактом. Чим чесніші сторони, тим глибше довіра між ними, нижче трансакційні витрати» [10, с. 5]. Слід підкреслити, що, на відміну від внутрішнього обміну, міжособистісна довіра учасників зовнішнього обміну не має ієрархічної обумовленості, є реальною (природною), а не формальною. Її рівень може спадати або зростати залежно від ефективності здійснення ринкових угод.

Важливо зауважити, що внутрішній та зовнішній ринки як джерела одержання підприємством, його підрозділами та працівниками інтелектуальних послуг мають певні переваги й недоліки. Вибір джерела, по-перше, безпосередньо впливає на поведінку фірми на зовнішньому ринку інтелектуальних послуг, по-друге, є умовою розвитку й оптимізації внутрішнього ринку. Критеріями вибору є характер і важливість певного інтелектуального ресурсу, ціни на інтелектуальні послуги, рівень трансакційних витрат та витрат, пов'язаних з внутрішнім обміном знаннями та інформацією.

З одного боку, розвиток системи внутрішнього обміну є для підприємства засобом мінімізації трансакційних витрат використання механізму зовнішнього ринку. З іншого боку, організація внутрішнього обміну інтелектуальними послугами на необхідному професійному рівні вимагає від підприємства значних витрат, пов'язаних із залученням і мотивацією висококваліфікованих фахівців, створенням необхідної для їх діяльності технічної й інформаційної бази, організацією робочого місця, забезпеченням їх професійного росту тощо. Тому вибір каналу одержання інтелектуальних послуг у кожному конкретному випадку повинен базуватися на аналізі та порівнянні витрат і вигід, пов'язаних з використанням внутрішнього та зовнішнього ринків інтелектуальних послуг. Тут в наявності, як зазначає О.І. Уільямсон, є основний вибір між порівняльними витратами бюрократії (тут переваги на боці ринку) і порівняльною адаптованістю (коли під час укладання двосторонніх угод переважною є внутрішня організація) [11, с. 157].

Мережевий обмін інтелектуальними послугами здійснюється як співпраця їх незалежних продуцентів і споживачів, об'єднаних у галузеві та міжгалузеві послугові мережі, які є організаційною формою поєднання та використання їх ресурсів (інтелектуальних, матеріальних, фінансових, кадрових). Важливим принципом мережевого обміну є довіра між їх учасниками, від рівня якої безпосередньо залежить синергія їх співпраці. Горизонтальні зв'язки між учасниками регулюються на базі відносинських контрактів, в яких неформальні умови переважають над формальними.

Мережевий обмін у межах підприємства організовується на основі внутрішнього ринку інтелектуальних послуг, створення проектних та робочих команд, професійного навчання, підвищення кваліфікації тощо. Зовнішній обмін організовується за такою моделлю, що є центр координації, функції якого виконує підприємство як ініціатор формування мережі зовнішніх постачальників знань та інформації. У складі зовнішньої мережі обміну інтелектуальними послугами є інформаційні фірми, агентства, клієнти, партнери, державні установи, громадські організації, професійні об'єднання, освітні заклади, засоби масової інформації тощо. У сукупності організаційні форми зовнішнього та внутрішнього мережевого обміну інтелектуальними послугами є інтелектуальною мережею підприємства. Розбудова інтелектуальної мережі є важливим завданням менеджменту підприємства.



Управління внутрішньою та зовнішньою мережами обміну інтелектуальними послугами спирається на ієрархію, самоорганізацію та культуру. Ієрархія необхідна під час формування команд, створення мереж, вирішення внутрішніх і зовнішніх завдань функціонування підприємства як цілісної соціально-економічної системи. Самоорганізація та довіра є важливими принципами координації діяльності з внутрішнього обміну інтелектуальними послугами. Пріоритетною цінністю та завданням культури підприємства є забезпечення реципрокного обміну на основі довіри його учасників.

**Висновки.** Дослідження відносин обміну інтелектуальними послугами на рівні підприємства, який за критеріями джерела знань та інформації є внутрішнім, зовнішнім та мережевим, дало змогу обґрунтувати їх еквівалентні та реципрокні характеристики, а також роль та форми довіри їх суб'єктів.

1) Внутрішній обмін інтелектуальними послугами є специфічно реципрокним, оскільки регламентується менеджментом підприємства, але може набувати ознак еквівалентного обміну, якщо формується внутрішній ринок знань та інформації на основі застосування внутрішніх цін на інтелектуальні послуги, використання моделей центрів витрат та прибутків. Міжособистісна довіра є, по-перше, неформальною, пов'язаною з оцінкою професійних та особистісних якостей учасників внутрішнього обміну, по-друге, формальною, оскільки відносини обміну регламентуються підприємством. Отже, формальна міжособистісна довіра є похідною від інституційної довіри до служб та підприємства загалом.

2) Зовнішній обмін інтелектуальними послугами є еквівалентним та має ознаки реципрокних відносин їх учасників, що пов'язано з такими елементами їх цінності, як грошова вигода, зовнішні ознаки, якість, що сприймається споживачем. Міжособистісна довіра учасників зовнішнього обміну визначається ринковими чинниками, репутацією, ефективністю ринкових угод.

3) Мережевий обмін інтелектуальними послугами розділяється на внутрішній (рух знань між робочими та проектними командами, що діють на підприємстві, а також їх учасниками у формі переважно реципрокної взаємодії) і зовнішній (обмін між учасниками зовнішніх мереж на договірній основі принципів еквівалентності та довіри). Організаційні форми зовнішнього та внутрішнього мережевого обміну інтелектуальними послугами є інтелектуальною мережею підприємства та базуються на довірі учасників обміну знаннями.

Таким чином, управління внутрішнім, зовнішнім та мережевим рухом інтелектуальних послуг на підприємстві, який сполучає характеристики реципрокних та еквівалентних відносин обміну, має спиратися на довіру його учасників. Це вимагає вжиття комплексу заходів з формування, підтримання та підвищення міжособистісної (формальної та неформальної) та інституційної довіри, які враховують реципрокність та еквівалентність обміну знаннями, а також ефективно реалізують принцип довіри в управлінні обміном інтелектуальних послуг на підприємстві.

#### Література:

1. Глушенко О.В. Реципрокний обмін: діалектика розвитку та форми прояву в умовах інформаційно-мережевого суспільства. Економічна теорія. 2016. № 1. С. 53–66.
2. Залознова Ю.С. Економічні та соціальні проблеми розвитку промисловості: монографія. Київ: НАН України, Ін-т економіки промисловості, 2017. 288 с.
3. Марченко О.С. Консалтингові ресурси національних інноваційних систем. Економіко-теоретичний аналіз: монографія. Харків: Право, 2008. 280 с.

4. Марченко О.С. Знання як основа довіри на ринку інтелектуальних послуг. Економічна теорія та право. 2013. № 1. С. 42–50.
5. Андрущенко Р.І. Характер та особливості взаємозв'язку довіри та соціального капіталу. Український соціум. 2010. № 2. С. 7–12.
6. Бонельський О.О. Довіра до товару як чинник успішної маркетингової діяльності. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2010. № 690. С. 14–21.
7. Грищенко А.А. Внутрішня структура довіри. Економічна теорія. 2010. № 3. С. 20–26.
8. Акерлоф Дж., Шиллер Р. Spiritus Animalis, или Как человеческая психология управляет экономикой и почему это важно для мирового капитализма / пер. с англ. Д.В. Прияткина; под научн. ред. А.М. Суворова. Москва: ООО «Юнайтед Пресс», 2011. 273 с.
9. Фукуяма Ф. Доверие. Социальные добродетели и путь к процветанию. Москва: ООО «Издательство АСТ»; ЗАО НПП «Ермак», 2004. 730 с.
10. Корнаи Я. Честность и доверие в переходной экономике. Вопросы экономики. 2003. № 9. С. 4–17.
11. Уильямсон О.И. Логика экономической организации. Природа фирмы / под ред. О.И. Уильямсона, С.Ж. Уинтера; пер. с англ. М.Я. Каждан. Москва: Дело, 2001. С. 135–174.

#### Ярмак О.В., Ечина Л.В. Доверие в системе отношений обмена интеллектуальными услугами на предприятии

**Аннотация.** В статье раскрыты содержание и главные особенности внутреннего, внешнего и сетевого обмена интеллектуальными услугами на предприятии. Определены уровни реципрокности и эквивалентности отношений обмена интеллектуальными услугами. Обоснованы формы доверия участников обмена интеллектуальными услугами, такие как неформальное и формальное (вмененное) межличностное доверие, институциональное доверие к службам и предприятию в целом, к внешним организациям, а именно поставщикам знаний и информации, участникам интеллектуальных сетей. Обоснована необходимость направленности менеджмента предприятия на достижение оптимального уровня доверия для обеспечения эффективного обмена интеллектуальными услугами.

**Ключевые слова:** интеллектуальные услуги, отношения обмена интеллектуальных услуг, внутренний и внешний обмен, реципрокный и эквивалентный обмен, сетевой обмен, интеллектуальные сети, неформальное и формальное межличностное доверие, институциональное доверие.

#### Yarmak O.V., Yechina L.V. Trust in the system of the relationship of the intellectual services exchange on enterprise

**Summary.** In the article describes the content and main features of internal, external and network of intellectual services exchange at the enterprise. The features and levels of reciprocal and equivalent exchange of intellectual services are determined. The forms of trust of participants in the exchange of intellectual services are grounded: informal and formal (conditioned) interpersonal trust, institutional trust in subdivisions and the enterprise as a whole, to external organizations – suppliers of knowledge and information, participants of intellectual networks. The necessity of direction of management of the enterprise for formation and achievement of an optimal level of trust for ensuring effective exchange of intellectual services is substantiated.

**Keywords:** intellectual services, intellectual services exchange, internal and external exchange, reciprocal and equivalent exchange, network exchange, intellectual networks, informal and formal interpersonal trust, institutional trust.