

РЫНОК ЭКСПЕРТНЫХ УСЛУГ: ОБЩЕЕ И ОСОБЕННОЕ

MARKET EXPERT SERVICES: GENERAL AND SPECIAL

Krasovskii P.A.

Expertise – the goods of mass consumption, directly or indirectly affecting the livelihoods of every natural or legal person. However, it is the most obscure segment of the modern (especially Russian) market, where not only customers, but many producers are still blind. Our task – to give maximum transparency of the market expertise, but once a reservation – it does not have simple solutions.

Keywords: expertise, ekspretnye services, market transparency, the participants of expertise

Красовский Петр Александрович

*Доктор экономических наук,
генеральный директор Всероссийского
научно-исследовательского института
физико-технических и радиотехнических
измерений*

Аннотация:

Экспертиза – товар массового потребления, прямо или опосредованно влияющий на жизнедеятельность каждого физического и юридического лица. Вместе с тем, это самый малопонятный сегмент современного (в особенности российского) рынка, где не только покупатели, но и многие товаропроизводители действуют еще вслепую. Наша задача – придать максимальную прозрачность рынку экспертных услуг, однако сразу оговоримся – она не имеет простых решений.

Ключевые слова: экспертиза, экспертные услуги, прозрачность рынка, участники экспертизы

Современный, эффективно работающий товарный рынок как основной механизм товарообращения представляет собой комплексную систему согласованных действий участников рынка, обеспечивающую перемещение товара от производителя к потребителю в нужные сроки с минимальными потерями количественных и качественных характеристик товара. При этом затраты, необходимые для подобного перемещения, должны быть, с одной стороны, достаточными для реализации всех операций, выполняемых при продвижении товара, а с другой – величина затрат должна соответствовать уровню потребительского платежного спроса на каждый товар. Число участников рынка, таким образом, определяется количеством тех необходимых действий, которые должны быть выполнены при продвижении товара от производителя к потребителю без ущемления интересов последнего.

В наиболее простом случае участниками товарного рынка могут быть только производители и потребители, однако в реальной жизни необходимость перемещения товара на длительные расстояния, потребность потребителя получать товар в нужные сроки в требуемых объемах и комплектации и т.п. порождает необходимость привлечения на товарные рынки более широкого круга участников. На развитых товарных рынках, помимо собственно производителя товара и конечного потребителя, их участниками могут быть транспортные организации, посреднические структуры, оптовые базы и склады, страховые компании и кредитные организации.

Функции транспортных компаний вполне очевидны и состоят в обеспечении физического перемещения това-

ров от производителя к другим участникам рынка. Функции посредников, а также оптовых баз и складов, необходимы для обеспечения гарантированной поставки товара потребителю в требуемых количествах и в нужные сроки. Необходимость в страховых компаниях сопряжена с тем, что в процессе перемещения существуют риски потери и порчи товаров, изменения их свойств и, тем самым, возможность отказа потребителя от получения поставленного ему товара. Наконец, кредитные организации осуществляют временное предоставление финансовых средств для реализации операций на товарных рынках.

Как видно из вышесказанного, в процессе перемещения товара от производителя к потребителю с ним может происходить ряд метаморфоз, в которых участвуют разные по своему профилю организации. Каждая из них, вступая в конкретные действия, должна быть уверена, что качественные и количественные характеристики товара, заявленные в документах, сопровождающих данный этап его перемещения, полностью соответствуют характеристикам товара. Для подтверждения такого соответствия во многих случаях необходимо документальное заключение, подготавливаемое компетентными и уполномоченными на это специалистами. Последнее обеспечивается привлечением к участию в работе товарных рынков организаций, специализирующихся именно в вопросах, связанных с подготовкой данных заключений. Как правило, такими организациями являются специализированные экспертные компании, роль и место которых в работе товарных рынков представлены в наглядном схематическом виде.

Из данного рисунка видно, что необходимость подтверждения качественных и количественных свойств то-

вара в процессе его продвижения от производителя к потребителю возникает практически у всех вовлеченных участников. Так как подтверждение такого соответствия может быть получено в результате проведения соответствующей экспертизы, осуществляемой специализирующимися на этом организациями, потребность в результатах деятельности таких организаций на современном рынке весьма высока. В настоящее время можно с уверенностью утверждать – **экспертная деятельность стала неотъемлемым атрибутом любого цивилизованного товарного рыночного процесса.**

Рис.1 Место экспертных компаний на товарных рынках



Рассматривая экспертную деятельность в качестве инструмента согласования интересов производителя и потребителя, важно понять то место, которое она занимает в сферах производства и обращения.

С одной стороны, эта деятельность выступает в качестве элемента, завершающего процесс производства, с другой – в качестве гаранта достоверности тех данных, которые указаны на "визитной карточке" продукта, с которой он попадает в сферу обращения; под "визитной карточкой" понимается сертификат на продукцию, выдачей которого завершается экспертная деятельность.

Понятие о сертификации и сертификатах вошло в повседневную российскую экономическую практику срав-

нительно недавно – после введения с 1 января 1993 г. Закона "О защите прав потребителей".

В соответствии с этим законом процесс осуществления экспертной деятельности стал в определенной мере ассоциироваться с понятием сертификации при том условии, что результатом этой деятельности является выдача официального документа, подтверждающего наличие у сертифицируемого продукта тех свойств, **которые заявлены его производителем либо иным хозяйствующим субъектом, представившим продукт на экспертизу.**

Из вышесказанного, в частности, следует, что в настоящее время экспертная деятельность на рынках товарной продукции представляет собой обособившийся в системе общественного разделения труда специализированный вид деятельности, направленный на обеспечение интересов потребителей в получении товаров в необходимых ему количествах и с нужными свойствами и использующий для этих целей специфическую совокупность методов, технического инструментария и нормативно-метрологического обеспечения.

Рынок экспертных услуг (РЭУ) – экономическая система со множеством разнообразных по своему назначению и способам решений задач (предметная область) и обеспечивающим эти решения производственным комплексом, структурные элементы которого объединены научными, информационными, материальными, финансовыми и прочими связями.

Рынок экспертных услуг является составной частью товарного рынка и соотносится с ним как частное с общим. Однако, несмотря на то, что рынок экспертных услуг существует в единстве с товарным рынком и развивается в рамках общих законов и принципов рыночной экономики, он, вместе с тем, имеет ряд специфических черт, обуславливающих особый подход к его формированию и функционированию. Незнание этих особенностей или их игнорирование, как показывает практика, негативно отражаются не только на становлении РЭУ, но и на эффективности функционирования товарного рынка в целом.

Разумеется, многие теоретические положения по формированию и функционированию РЭУ должны совпадать с общими положениями рыночной экономики, не идти вразрез с их основными выводами и рекомендациями, однако здесь отношение между общим и частным (профильно-специфическим) гораздо больше склоняется в пользу последнего, чем на других сегментах рынка товаров и услуг.

Другой отличительной стороной рынка экспертных услуг является его особенное экономическое, социальное и политическое значение для государства в целом.

Экономическое значение в общих чертах уже обозначено:

а) идентификация товарной продукции в ее количественных и качественных показателях;

б) защита интересов, как получателя, так и поставщика товара, в каждом звене товародвижения.

Однако в целом РЭУ – уже не защита конкретных субъектов внутреннего и внешнего производства и оборота товаров (услуг), а основа защиты самой экономической деятельности, необходимое условие для базового отношения производство–потребление. В динамическом плане качество РЭУ самым непосредственным образом влияет на развитие национальных производительных сил.

Прежде чем сказать о социальном и политическом значении РЭУ, сделаем важную, хотя и понятную, оговорку: "социальное" и "политическое" редко встречается в чистом виде, чаще – то и другое вырастает из проблем общенационального или местно–локального хозяйственного процесса; к рынку РЭУ это имеет самое прямое отношение.

Социальное значение РЭУ вытекает из его главного экономического – обеспечения развития национальных производительных сил, а это и возможности развития культуры, науки, здравоохранения и т.д. Кроме того, обслуживая сферу индивидуального потребления, РЭУ может активно воздействовать на повышение качества жизни каждой единицы социума. И наконец, именно РЭУ создает условия для становления полноценного гражданского общества, предоставляя свои услуги истцам и ответчикам в сфере гражданских и уголовно–правовых дел.

Политическое значение, в свою очередь, вытекает из значения социального – любые масштабные общественные интересы являются обязательным предметом постоянного государственного внимания, а значит, объектом политики. Вместе с тем, к этому необходимо добавить, что недостаточное национальное участие в развитии рынка экспертных услуг заполняет его (как и любой рыночный сегмент) "импортом", то есть экспертными услугами иностранных компаний. Конечным результатом развития такой ситуации, как нетрудно понять, может стать потеря контроля над качественным развитием национального рынка в целом. В существующей геополитической обстановке, когда Россия подвергается не только информационному, экономическому, но и уже военному давлению, проникновение западных экспертных компаний на наш рынок наверняка имеет свою политику поощрений. В этой связи регламентация российского РЭУ, грамотная поддержка собственных участников этого рынка должны стать активной встречной политикой Правительства и Законодательного Собрания РФ.

Основой комплекса государственных мероприятий в сфере развития российского РЭУ должно быть глубокое и всестороннее исследование данного структурного элемента национальной хозяйственной системы, с тем, что–

бы избежать субъективизма при принятии различного рода решений и устранить наследие того "дикого капитализма", которые на данном рынке более чем где–либо опасны, добиться эффективного функционирования и поступательного развития РЭУ, отвечающего экономическим, социальным, политическим интересам и динамичному развитию нашей страны.

Рынок экспертных услуг, как любая экономическая система, весьма многогранен. Поэтому, в зависимости от поставленных целей, его можно изучать с самых разных сторон. Для того, чтобы уяснить содержание, предмет исследования, методы, составные части и проблемы экспертной деятельности (ЭД), в первую очередь необходимо определиться в сущности основных понятий, которыми оперирует данная область экономической науки. Тем более что наука об экспертной деятельности до настоящего времени не имеет окончательно сложившегося понятийного аппарата, позволяющего однозначно толковать значение той или иной категории. Кроме того, это особенно важно, когда мы хотим применять научные знания по экспертной деятельности, накопленные в одной области, например в экспертизе качества медицинских услуг, к совершенно другой, например – экспертизе товарной. Здесь мы встречаемся с такими трудностями, как необходимость согласования терминологии, отыскание конкретных ответов, общих для обеих указанных областей, правомерности применения тех или иных положений равно к двум различным направлениям, хотя и принадлежащим одной сфере деятельности, и т.п.

Таким образом, при исследовании методических вопросов анализа и формирования РЭУ крайне важно определиться с соответствующей терминологией и содержанием основных дефиниций.

В первую очередь необходимо понять, что собой представляет исследуемый вид деятельности.

Экспертная деятельность – вид нематериального производства, продуктом которого является экспертная услуга.

Из данного определения можно сделать вывод, что экспертная услуга – это особый вид товара, являющийся продуктом экспертной деятельности. При этом в экспертной деятельности **основополагающими категориями являются: экспертиза, объект экспертизы, предмет экспертизы, эксперт, экспертная организация, экспертное заключение, экспертные технологии, методы экспертизы.**

В настоящее время в научной и справочной литературе по большинству вышеназванных категорий даются определения во многих случаях весьма схожие по сути, но разные по формулировке. Вместе с тем нередко в них упущены принципиальные моменты, без которых возможно неправильное толкование смысла того или иного понятия.

В ЭД ключевым понятием является термин экспертиза. Если обобщить все имеющиеся определения этой категории в современной экономической и справочной литературе, то можно сделать вывод, что применительно к рассматриваемой области деятельности экспертиза – это целенаправленное исследование какого-либо объекта, проводимое экспертом на основе объективных фактов с целью получения мотивированного заключения по тем или иным аспектам исследуемого объекта экспертизы.

Одной из разновидностей экспертиз, которой следует уделить основное внимание, является товарная экспертиза, под которой следует понимать оценку экспертом заявленных основополагающих характеристик товаров, а также их изменений в процессе товародвижения.

Как видно из этого определения, экспертиза неразрывно связана с объектом своего исследования; в теории и практике экспертной деятельности эта категория занимает одно из основополагающих мест в общей системе знаний о РЭУ. К сожалению, в немногочисленной литературе, посвященной экспертизе, это понятие отсутствует. Чтобы ликвидировать этот пробел, выскажем свое мнение о данной категории.

В качестве объекта экспертизы могут выступать материальные средства (продукция, строительные и другие объекты и сооружения и т.п.), услуги (информационные, страховые, образовательные и др.), носители информации (проектно-сметная документация, видеопродукция, и т.п.) и даже заключения ранее сделанной экспертизы.

Любой из объектов экспертизы характеризуется самыми разнообразными свойствами (потребительскими, эстетическими, экологическими и т.п.) и параметрами (размерами, количеством, массой и т.п.). Однако в зависимости от ситуации, заказчика экспертизы может интересовать подтверждение (определение, выяснение и т.п.) только одного или нескольких из всего перечня этих свойств, которое и будет составлять предмет экспертизы. Таким образом, под предметом экспертизы следует понимать свойства (параметры, аспекты, характеристики и т.п.) объекта экспертизы, исследуемые с определенной целью (задачей экспертизы).

Одна из основных особенностей экспертизы состоит в том, что она осуществляется по чьей-то инициативе – заказчика, который должен четко сформулировать задачу экспертизы – перечень интересующих вопросов, на которые необходимо дать аргументированное заключение.

Результаты экспертизы оформляются документально. Отчетным документом проведения экспертизы является экспертное заключение или акт экспертизы, которые имеют юридическую силу. Экспертное заключение не может содержать двусмысленные ответы на поставленные вопросы, обязано быть аргументированным, полным, подтверждаться в необходимых случаях расчетами и

проведением натуральных или лабораторных испытаний на основе новейших достижений науки и техники в данной области знаний.

Основным исполнителем экспертизы является эксперт. При этом крайне важно определиться с тем, что мы вкладываем в это понятие.

Эксперт – это высококвалифицированный специалист, владеющий экспертными технологиями и дающий заключение по вопросам, требующим специальных знаний.

Одной из отличительных черт эксперта от специалиста является то, что первый обладает не только теоретическими знаниями, но и практическими навыками применения экспертных технологий, использование которых обеспечивают получение искомого результата экспертизы. В этой связи целесообразно конкретизировать понятие "экспертные технологии".

Экспертные технологии – это установленная процедура проведения экспертного исследования, обеспечивающая выявление причинно-следственных связей между исходным и конечным состоянием объекта экспертизы. В зависимости от состояния уровня развития науки и техники экспертные технологии постоянно совершенствуются. В большинстве случаев, где это возможно, экспертные технологии должны быть стандартизированы, чтобы избежать субъективизма и обеспечить единые подходы не только при проведении экспертизы, но и при обучении экспертов.

При проведении экспертизы применяются различные методы, основными из которых являются: органолептический, расчетный, инструментальный и документальный. Органолептический метод применяется для определения потребительских свойств продукции с использованием органов чувств человека. Расчетный метод основан на применении комплекса общепринятых функциональных зависимостей. Это один из наиболее объективных методов получения результатов экспертизы. Для получения результатов исследования путем измерений используется инструментальный метод. Документальный метод применяется для проверки соответствия объекта экспертизы требованиям нормативных документов (условиям договора).

Основной производственной базой РЭУ является экспертная организация – учреждение, основным видом деятельности которой является выполнение экспертиз.

К основным особенностям РЭУ нужно отнести: исследовательский характер экспертной деятельности; высокий профессиональный уровень субъектов РЭУ; высокую скорость оборота капитала; высокую чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры; специфику процесса оказания ЭУ; отсутствие посредников между произво-

дителями и потребителями ЭУ; высокая степень дифференциации ЭУ; неопределенность результатов деятельности при оказании ЭУ; отсутствие должной правовой и законодательной основы экспертной деятельности, сложность формирования цены экспертных услуг.

Исследовательский характер экспертной деятельности. Проведение экспертизы по определению является исследованием, в результате которого выявляются факторы, обусловившие конечное состояние объекта экспертизы, и определяется механизм их влияния. После чего делается аргументированное заключение. Данная особенность, в первую очередь, обуславливает специфические требования к кадровому, научно-методическому и материально-техническому обеспечению экспертных компаний.

Высокий профессиональный уровень субъектов РЭУ. Данная специфика обусловлена предыдущей особенностью, т.к. исследовательский характер процедуры проведения экспертизы требует от ее исполнителя глубоких и всесторонних знаний; статистика показывает значительное наличие в экспертной среде людей, имеющих ученые степени.

Высокая скорость оборота капитала является следствием более короткого производственного цикла и выступает как одно из основных преимуществ бизнеса на РЭУ. Данная отрасль экономики является привлекательной для предпринимателей и привлечения в нее инвестиций, что создает высокую конкуренцию на РЭУ.

Высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры вытекает из единичности (несерийности) экспертного продукта; это, естественным образом, ставит его в непосредственную зависимость от всевозможных меняющихся условий и создает трудности в производственной и предпринимательской деятельности, т.к. затрудняет прогнозирование спроса на ЭУ.

Специфика организации производства ЭУ. Производителями ЭУ обычно являются малые и средние организации различного профиля. Обладая большей мобильностью, эти организации имеют широкие возможности для гибкого реагирования на изменения рыночной конъюнктуры. Они, как правило, более эффективны в условиях локального рынка.

Специфика процесса оказания ЭУ состоит в том, что, в отличие от товарных рынков, на РЭУ в большинстве случаев возникает необходимость личного контакта производителя и потребителя ЭУ. Такой контакт увеличивает требования к профессионально-квалификационным качествам, опыту, этике и общей культуре эксперта.

Если на товарном рынке обычно действует схема "производитель – продавец – покупатель", то на РЭУ это цепочка сокращена за счет исключения из нее промежу-

точного звена продавца. Здесь производитель одновременно является и продавцом, т.е. нет посредников между производителями и потребителями ЭУ. Это обстоятельство, с одной стороны, упрощает схему продвижения услуги на рынке, а с другой – создает и определенные сложности. Так, ЭК должна в своей структуре иметь не только производственные элементы, но и элементы, обеспечивающие продажу услуг потребителю. Данная особенность исключает возможность повышения цен промежуточными звеньями, которые в конце этой цепочки (при наличии нескольких посреднических звеньев) в некоторых случаях могут в несколько раз отличаться от цены производителя. Вместе с тем, при отсутствии, например, соответствующей лабораторной базы, ЭК вынуждена прибегать к сторонним исследовательским лабораториям, что побуждает считать это скрытой формой посредничества. С этим нельзя согласиться, т.к. лабораторные испытания являются только частью всего исследования (и не всегда большей). Кроме того, общий вывод по экспертизе делает эксперт, принявший заказ, и он несет всю ответственность за ее результаты, в том числе и за результаты сторонней организации.

Высокая степень дифференциации ЭУ связана с индивидуализацией спроса на ЭУ. Сложная структура спроса обуславливает появление новых, нестандартных услуг, причем этот процесс получает все большее развитие по мере насыщения рыночного спроса. Такое свойство РЭУ можно рассматривать как важнейший стимул к инновационной деятельности в этой сфере, т.к. поиск услуги-новинки становится перманентным процессом.

Неопределенность результатов деятельности при оказании ЭУ. Результат деятельности при оказании ЭУ, подверженный во многих случаях влиянию конкретных качеств производителя, не может быть заранее определен с достаточной точностью. Его окончательная оценка возможна только после потребления услуги. Это создает у заказчика определенные трудности при выборе ЭК, особенно если он впервые прибегает к их услугам. Поэтому в своей повседневной деятельности ЭК должны применять специфические маркетинговые приемы, обеспечивающие привлечение клиентов: использовать авторитет компании, отзывы клиентов, сервис обслуживания, страховые гарантии и т.п.

Отсутствие должной правовой и законодательной основы экспертной деятельности. Необходимо констатировать, что на сегодняшний день нет концептуального закона, регламентирующего ЭД, хотя по отдельным видам экспертиз (экологическая, судебная) этот вопрос решен.

Сложность формирования цены экспертных услуг. Эта особенность во многом определена индивидуальностью ЭУ, а также большой долей интеллектуальной составляющей в общем объеме труда, затрачиваемого на производство экспертизы, которая трудно поддается нормированию и оценке. Разумеется, что при определении цены

ЭУ могут применяться общие подходы к ценообразованию, используемые на товарных рынках. Однако структура и состав цены ЭУ будут существенно отличаться от структуры цены товаров материального производства, т.к. во многих случаях основным необходимым средством производства являются интеллектуальные возможности эксперта. Здесь должны быть применены другие подходы, удовлетворяющие всех участников экспертизы – как заказчиков, так и ее исполнителей. (Подробно этот вопрос будет рассмотрен в наших следующих материалах).

Изложенные особенности РЭУ, а также наличие трудностей, с которыми повседневно сталкиваются как производители, так и потребители ЭУ, позволяют определить круг вопросов, подлежащих теоретическому исследованию.

Наиболее целесообразным представляется, в первую очередь, анализ отечественного, и, что особенно важно, зарубежного опыта формирования и развития РЭУ, так как в экономически развитых странах он успешно функционирует на протяжении многих десятилетий. Вместе с тем необходимо отметить, что в каждой из этих стран формирование РЭУ имело свои национальные особенности. Поэтому многие выводы и рекомендации нельзя механически переносить на условия российской действительности – к любому опыту нужно подходить творчески, использовать его с учетом специфики экономического развития нашего государства.

Как отмечалось выше, РЭУ представляет собой сложную социально-экономическую систему со структурой, состоящей из большого числа разнообразных по назначению, масштабам и характеру задач, охваченных информационными, финансовыми и материальными связями. Это диктует необходимость исследования сегодняшней структуры российского РЭУ, степени развитости его элементов, чтобы, исходя из потребностей практики, своевременно вырабатывать эффективные для нее решения.

Общее контурное описание проблематики РЭУ мы завершим кратким указанием на те главные аспекты его функционирования, которым будем уделять постоянное внимание на страницах этого журнала.

Так как основой функционирования РЭУ является экспертная деятельность, исследованию подлежат комплекс вопросов, связанных с разработкой экспертных технологий. Для решения этой задачи необходимо: установить виды экспертной деятельности и определить область их применения; дать классификацию объектов экспертизы; выработать принципы ее проведения. В резуль-

тате возникает возможность разработать общую для всех видов деятельности методологию, регламентирующую процедуру проведения экспертизы, и определить ее специфику с учетом особенностей объекта (материальные предметы, носители информации, услуги и т.п.).

Центральной элементом среди участников экспертной деятельности является эксперт – качество проведения экспертизы определяется его опытом и квалификацией. Поэтому особое значение для развития РЭУ имеет выработка требований к экспертам, к системе их подготовки и разработке процедуры их аттестации. С целью обеспечения свободного выбора экспертов нами разработаны предложения по их учету на государственном уровне и публикации о них систематизированных сведений в открытом общедоступном издании.

Учитывая важность и ответственность экспертной деятельности, она должна осуществляться на правовой основе и иметь законодательное обеспечение. Это касается всех аспектов, которые должны быть обязательно регламентированы правовыми и законодательными актами: необходимость лицензирования экспертной деятельности, создание руководящих органов, порядок аккредитации и аттестации, определение перечня объектов добровольной и обязательной сертификации и др.

Одним из обязательных условий функционирования РЭУ является его экономическая обеспеченность; эта тема включает в себя и механизм объективного формирования цены экспертной услуги.

Еще один важный аспект развития РЭУ – принципы и методы его управления, создание органов управления на каждом иерархическом уровне и распределение между ними задач и функций.

Следует также отметить, что к настоящему времени оценка качества экспертизы зачастую является предметом разбирательства в судах. Однако при этом отсутствуют какие-либо ГОСТы или методические рекомендации по определению качества экспертизы. В этой связи возникает еще одна специальная тема – **управление качеством экспертных услуг**.

Качественное проведение исследований в ходе экспертизы невозможно без хорошо подготовленных для этого оборудования и измерительных приборов, методик измерения, составляющих основу метрологического обеспечения ЭД. Однако эта область до настоящего времени никакими документами не регламентирована и никем не изучена. Для ликвидации имеющегося пробела в системе знаний о РЭУ эти вопросы также требуют пристального внимания.