ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՏՆՏԵՍԱԳԻՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ՊԵՏՐՈՍՅԱՆ ՌԱՖԱՅԵԼ ՄԱՆՎԵԼԻ

ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԿԱՌՈՒՑԱԿԱՐԳԵՐԻ ՆԱԽԱԳԾՄԱՆ ՏԵՍՈՒԹՅԱՆ ԿԻՐԱՌՄԱՆ ԵՎ ԿԱՏԱՐԵԼԱԳՈՐԾՄԱՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍՆԱՎՈՐ ՀԱՏՎԱԾՈՒՄ

Ը.00.02 - «Տնտեսության, նրա ոլորտների տնտեսագիտություն և կառավարում» մասնագիտությամբ տնտեսագիտության թեկնածուի գիտական աստիճանի հայցման ատենախոսության

ՍԵՂՄԱԳԻՐ

ԵՐԵՎԱՆ 2025

Ատենախոսության թեման հաստատվել է Հայաստանի Հանրապետության պետական կառավարման ակադեմիայում:

Գիտական ղեկավար՝	տնտեսագիտության թեկնածու, դոցենտ **Վիլեն Վիկտորի Խաչատրյան**
Պաշտոնական ընդդիմախոսներ՝	տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր **Թաթուլ Մելսիկի Մկրտչյան**
	տնտեսագիտության թեկնածու, դոցենտ **Բելլա Վալերիի Գաբրիելյան**
Առաջատար կազմակերպություն՝	**Երևանի պետական համալսարան**

Ատենախոսության պաշտպանությունը կայանալու է 2025 թ. հունիսի 26-ին, ժամը 14:00-ին, Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանում գործող ՀՀ ԲԿԳԿ-ի Տնտեսագիտության թիվ 014 մասնագիտական խորհրդի նիստում: Հասցեն՝ 0025, ք. Երևան, Նալբանդյան 128:

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանի գրադարանում:

Սեղմագիրն առաքված է 2025 թվականի մայիսի 19-ին:

014 մասնագիտական խորհրդի գիտական քարտուղար,

տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր՝ Տ. Ս. Մարտիրոսյան

ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

Հետազոտության արդիականությունը: Կառուցակարգերի նախագծումը տնտեսագիտության, սոցիալական ընտրության և խաղերի տեսության համեմատաբար նոր, սակայն արագ զարգացող և լայն կիրառելիություն ստացող ուղղություն է: Այն նպատակ ունի նախագծելու այնպիսի կառուցակարգեր կամ ինստիտուցիոնալ կանոններ, որոնք հնարավորություն կտան հասնելու նախապես սահմանված տնտեսական և սոցիալական նպատակներին՝ հաշվի առնելով, որ կառուցակարգի մասնակիցները գործում են ըստ սեփական շահերի և տիրապետում են մասնավոր տեղեկատվության:

Թեմայի արդիականությունը պայմանավորված է մի քանի կարևոր գործոններով: Ժամանակակից տնտեսագիտությունը կանգնած է մի շարք բարդ խնդիրների առաջ, որոնք պահանջում են ոչ միայն հիմնախնդիրների վերհանում, նկարագրություն և վերլուծություն, այլ նաև գործնական լուծումների նախագծում: Կառուցակարգերի նախագծման համապատասխան գործիքակազմը հետազոտողները կիրառում են արդյունավետություն, շահերի համատեղում և ինստիտուցիոնալ կայունություն ապահովելու համար: Տնտեսության թվայնացումը, պետական կառավարման և հանրային քաղաքականության մեջ տվյալահեն մոտեցումների տարածումը, ինչպես նաև առևտրի նոր ձևերի ի հայտ գալը ստեղծում են նոր մարտահրավերներ, որոնց լուծման համար անհրաժեշտ են ճկուն և արդյունավետ կառուցակարգեր:

Վերջին տասնամյակներում տեսության կիրառման ոլորտները զգալիորեն ընդլայնվել են՝ ընդգրկելով աճուրդների ձևավորման, հանրային ռեսուրսների բաշխման, կրթության և առողջապահության համակարգերի բարելավման, պայմանագրերի նախագծման, կորպորատիվ կառավարման, շրջակա միջավայրի քաղաքականության և այլ ոլորտներ: Տեսության գործնական կարևորությունը հաստատվում է նաև նրանով, որ ոլորտի մի շարք ներկայացուցիչներ՝ Լեոնիդ Հուրվիցը, Փոլ Միլգրոմը, Ռոջեր Մայերսոնը, Էրիկ Մասկինը, Ալվին Ռոթը և այլք, արժանացել են Նոբելյան մրցանակների՝ ոլորտում կատարած ակնառու ներդրումների համար:

Միևնույն ժամանակ, Հայաստանի Հանրապետությունում կառուցակարգերի նախագծման ուսումնասիրման ոլորտում առկա է տեսանելի բաց. թեև կառավարման մի շարք կառուցակարգեր տնտեսության տարբեր ոլորտներում կիրառություն են ստացել (օրինակ՝ պետական ձեռնարկությունները մասնավորեցնելիս, տարաբնույթ աճուրդների ժամանակ, բանկային համակարգում և այլն), սակայն գիտական գրականության և հետազոտությունների շրջանակներում այն գրեթե չի ուսումնասիրվել, ինչը խոչընդոտում է ոլորտի զարգացումը և կիրառման հնարավորությունների ամբողջական գնահատումը:

Ներկայացված ատենախոսությունը առաջին համակարգված փորձն է՝ լրջորեն ուսումնասիրելու կառուցակարգերի նախագծումը տեղական ակադեմիական դաշտում և վերլուծելու դրա կիրառելիությունը տնտեսական համակարգերի ձևավորման ու կառավարման գործընթացներում: Աշխատության նպատակը ոչ

միայն կառուցակարգերի նախագծման հայեցակարգային և մեթոդաբանական հիմքերի համակողմանի ներկայացումն է, այլ նաև պետական քաղաքականության և բիզնես միջավայրի արդյունավետության բարձրացման համար գործնական լուծումների առաջադրումը՝ դարձնելով այն արդիական և կիրառական թեմա ժամանակակից գիտական հետազոտությունների շրջանակում:

Հետազոտության նպատակը և խնդիրները: Ատենախոսության հիմնական նպատակն է առաջավոր փորձի վերլուծության հիման վրա վեր հանելով կառավարման կառուցակարգերի նախագծման տեսության (ԿՆՏ) ողջ գործիքակազմը՝ գտնել դրանց կիրառման հնարավոր ուղղություններն ու կատարելագործման հիմնախնդիրները Հայաստանի Հանրապետության մասնավոր հատվածում:

Նշված նպատակին հասնելու համար ատենախոսությունում դրվել են հետևյալ հիմնական խնդիրները.

- ուսումնասիրել և վերլուծել կառուցակարգերի նախագծման տեսության էությունը, հիմնական գաղափարները, կարևորությունն ու կապը հարակից գիտական ոլորտների հետ,
- կատարել կառուցակարգերի նախագծման տեսության ուղղությունների դասակարգում ըստ կիրառվող մեթոդաբանության և ուսումնասիրել այդ դասակարգման տեսական ու գործնական կիրառելիությունը,
- ներկայացնել կառուցակարգերի նախագծման տեսության հիմնական դրույթները, սկզբունքներն ու հայեցակարգերը, մոդելներն ու մեթոդները, որոնք կիրառվում են համաշխարհային պրակտիկայում ներդրված կառուցակարգերում և կառուցակարգերի նախագծման տեսության բնագավառում կատարված ուսումնասիրություններում,
- վերլուծել յուրաքանչյուր ուղղության զարգացման միտումներն ըստ ժամանակագրության և բացահայտել գիտական գրականության մեջ առկա ժամանակակից միտումները և առաջնային ուղղությունները, կատարել կառուցակարգերի կիրառման առաջավոր փորձի վերլուծություն,
- վերլուծել աճուրդային կառուցակարգերը կառուցակարգերի նախագծման տեսության մեթոդաբանական մոտեցումներով՝ բացահայտելով դրանց առավելություններն ու թերությունները, գնահատել աճուրդային կառուցակարգերի ներդրման հնարավորությունները՝ «Մեյջորել Արմենիա» (Majorel Armenia) մասնավոր կազմակերպության օրինակով,
- նախագծել ֆիքսված գնի կառուցակարգին այլընտրանք հանդիսացող գնագոյացման կառուցակարգեր՝ մանրածախ առևտրային կազմակերպություններում ներդրման նպատակով,
- աճուրդային և գնագոյացման կառուցակարգերի հիմնախնդիրները վերլուծել մասնակիցների վարքագծի ուսումնասիրության միջոցով, գնահատել դրանց հիմքում ընկած տեսական ենթադրությունների համապատասխանությունը գործնական իրականությանը,

- վերլուծել կառուցակարգերի նախագծման տեսության կիրառելիության հնարավորությունները կազմակերպությունների կառավարման գործընթացներում,
- նախագծել հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման արդյունավետ կառուցակարգ և գնահատել դրա կիրառելիությունը «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» (Teleperformance Armenia) մասնավոր կազմակերպության օրինակով,
- նախագծված կառուցակարգը ներդնել «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» կազմակերպությունում և մշակել կազմակերպությունում կառուցակարգի սպասարկման համար անհրաժեշտ գործընթացները:

Ատենախոսության ուսումնասիրության օբյեկտը և առարկան: Հետազոտության օբյեկտը կառավարման կառուցակարգերն են, որոնք կարող են օգտագործվել ՀՀ մասնավոր հատվածում, առարկան՝ ՀՀ մասնավոր հատվածում կառավարման կառուցակարգերի նախագծման, կիրառման և դրանց կատարելագործման մոտեցումները:

Ատենախոսության տեսա-մեթոդաբանական և տեղեկատվական հիմքերը: Հետազատության մեջ առաջադրված խնդիրների լուծման համար տեսական հիմք են հանդիսացել կառուցակարգերի նախագծման տեսության, խաղերի տեսության, տնտեսագիտության տեսության դասական և ժամանակակից տեսությունների հիմնական դրույթները, հայեցակարգերը, մոդելներն ու մեթոդները, համաշխարհային պրակտիկայում ներդրված կառուցակարգերը, կառուցակարգերի նախագծման տեսության բնագավառում կատարված հետազոտությունները:

Հետազոտության համար տեղեկատվական հիմք են հանդիսացել կառուցակարգերի նախագծման տեսության դասական և ժամանակակից գրականությունը, մասնագետների կողմից կատարված հետազոտությունները, կազմակերպություններում կառուցակարգերի կիրառման լավագույն ստանդարտները, իսկ կազմակերպություններում կառուցակարգերի ներդրման համար տեղեկատվական հիմք են հանդիսացել դիտարկվող կազմակերպությունների կողմից տրամադրված տվյալները:

Կառուցակարգերի նախագծման համար կիրառվել են ինդուկցիայի և դեդուկցիայի, հավանականության տեսության, վիճակագրական, էկոնոմետրիկ և գծային ծրագրման, խմբավորումների և համեմատությունների ու խաղերի տեսության մեթոդներ:

Ատենախոսության հիմնական գիտական արդյունքները և նորույթը: Ատենախոսության հիմնական գիտական նորույթն արտահայտվում է հետևյալ արդյունքներում.

- Վերլուծելով կառուցակարգերի նախագծման տեսությանն առնչվող մասնագիտական գրականությունը՝ կատարվել է կառուցակարգերի նախագծման համապարփակ դասակարգում և համակարգում՝ ըստ մեթոդաբանության, կիրա-

ռելիության ուղղությունների, զարգացման միտումների, կարևորագույն իրադարձությունների ու ժամանակագրության, բացահայտվել են այն ոլորտները, որտեղ կառուցակարգերն ունեն լայն կիրառելիություն և ներուժ:

- Հաշվի առնելով մասնագիտական գրականության մեջ առկա անալիտիկ մեթոդաբանության թերությունները՝ աճուրդային կառուցակարգերի վերլուծության համար մշակվել է նոր գործիքակազմ՝ «սիմուլյացիոն վերլուծություն», որի գործարկման արդյունքում ստացվել են տնտեսագիտության մեջ հայտնի Եկամտաբերության համարժեքության թեորեմին հակասող արդյունքներ, որոնց հիման վրա կազմվել է աճուրդային կառուցակարգերի կիրառական ուղեցույց, և որոնք ներդրվել են «Մեյջորել» կազմակերպության նախագծերի բաշխման և SS սարքավորումների գնման ու վաճառքի գործընթացներում:
- Հաշվի առնելով տարբեր ոլորտներում կիրառվող ֆիքսված գնի կառուցակարգի սահմանափակ ճկունությունը՝ նախագծվել են ֆիքսված գնի կառուցակարգին այլընտրանք հանդիսացող դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգեր, որոնք բաց հասանելիությամբ տեղադրվել են ԳիտՀաբ (GitHub) համակարգում և կարող են կիրառվել դինամիկ գնանշում իրականացնել ցանկացող մանրածախ վաճառքով զբաղվող կազմակերպությունների կողմից:
- Նախագծվել են հաճախորդների սպասարկման և հերթերի արդյունավետ կառավարման կառուցակարգ և կիրառական ուղեցույց, որոնք հաջողությամբ ներդրվել են ՀՀ-ում հերթերի սպասարկում իրականացնող «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» ընկերությունում և ներառվել վերջինիս գլխամասային կազմակերպության լավագույն ստանդարտներում՝ որպես ապացույց այն բանի, որ կարող են նաև կիրառվել ՀՀ այլ կազմակերպություններում՝ հերթերի որակյալ սպասարկում իրականացնելու համար:

Ատենախոսության արդյունքների փորձարկումը և հրապարակումները: Ատենախոսության հիմնադրույթները և ուսումնասիրության արդյունքները քննարկվել են ՀՀ պետական կառավարման ակադեմիայի կառավարման ամբիոնում: Ատենախոսության հիմնական արդյունքներն ու բովանդակությունն արտացոլված են հեղինակի հրապարակած յոթ գիտական հոդվածներում:

Ատենախոսության կառուցվածքը: Ատենախոսությունը բաղկացած է ներածությունից, երեք գլուխներից, եզրակացությունից ու առաջարկություններից, օգտագործված գրականության ցանկից և հավելվածներից:

Ատենախոսության ընդհանուր ծավալը կազմում է 170 էջ:

ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱՌՈՏ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ատենախոսության **«Ներածություն»** բաժնում հիմնավորվել է թեմայի արդիականությունը, հետազոտության նպատակը և խնդիրները, օբյեկտն ու առարկան, տեսական, մեթոդաբանական և տեղեկատվական հիմքերը, հիմնական արդյունքները, գիտական նորույթը, ինչպես նաև աշխատանքի կառուցվածքն ու ծավալը:

Ատենախոսության առաջին՝ «Կառավարման կառուցակարգերի նախագծման տեսության տեսական և մեթոդաբանական հիմքերը» գլխում ներկայացվել են կառուցակարգերի նախագծման տեսության էությունը, հիմնական գաղափարները, կարևորությունը և կապն այլ ոլորտների հետ: Հաշվի առնելով նախագծվող կառուցակարգերի բազմազանությունը և լայն կիրառելիությունը տարբեր ոլորտներում՝ կատարվել է կառուցակարգերի նախագծման դասակարգում՝ ըստ մեթոդաբանության և կիրառելիության ուղղությունների: Մեթոդաբանական տեսանկյունից առանձնացվել են դասական, կայուն, վարքագծային, էմպիրիկ, դինամիկ կառուցակարգերի նախագծման ուղղությունները, ինչպես նաև կիրարկման տեսությունը, իսկ ըստ կիրառելիության ուղղությունների՝ աճուրդների տեսությունը, հանրային բարիքների մատուցումը, սակարկային կառուցակարգերի նախագծումը, շուկաների համապատասխանեցումը, սոցիալական ընտրության տեսությունը, պայմանագրերի տեսությունը, բնապահպանական և բնօգտագործման կառուցակարգերի նախագծումը, կառուցակարգերի նախագծումը ցանցային և տեղեկատվական համակարգերում և ֆինանսական միկրոկառուցվածքների նախագծումը: Իրականացվել է գրականության համապարփակ վերլուծություն, որի հիման վրա ներկայացվել են համաշխարհային պրակտիկայում ներդրված կառուցակարգերում և ԿՆՏ բնագավառում կատարված ուսումնասիրություններում կիրառվող հիմնական դրույթները, սկզբունքներն ու հայեցակարգերը, մոդելներն ու մեթոդները, որոնք կիրառվել են նաև սույն ատենախոսության շրջանակներում: Գծապատկերների միջոցով ներկայացվել են յուրաքանչյուր ուղղության զարգացման և գրականության մեջ առկա ժամանակակից միտումներն ըստ ժամանակագրության: Կատարվել է կառուցակարգերի նախագծման յուրաքանչյուր ուղղության զարգացման, ժամանակակից միտումների և կառուցակարգերի առաջավոր փորձի վերլուծություն (տե՛ս Գծապատկեր 1): Ներկայացվել են կիրառվող կառուցակարգերի տեսակները և տնտեսությունում դրանց կիրառման լավագույն օրինակները:

Ատենախոսության երկրորդ՝ «ՀՀ կազմակերպություններում կառավարման կառուցակարգերի կիրառման հիմնախնդիրների վերլուծությունը» գլխում դիտարկվել են աճուրդային կառուցակարգերի կիրառման հիմնական ուղղությունները ՀՀ-ում և միջազգային պրակտիկայում: Վերլուծության արդյունքում ակնհայտ է դառնում, որ աճուրդային կառուցակարգերը հիմնականում կիրառելի են B2B շուկայում, մինչդեռ մանրածախ հատվածում վերջիններիս կիրառելիությունը բավականին սահմանափակ է: Գործնականում լայն կիրառելիություն ունեցող աճուրդային կառուցակարգերը վերլուծության են ենթարկվել տեսությունում

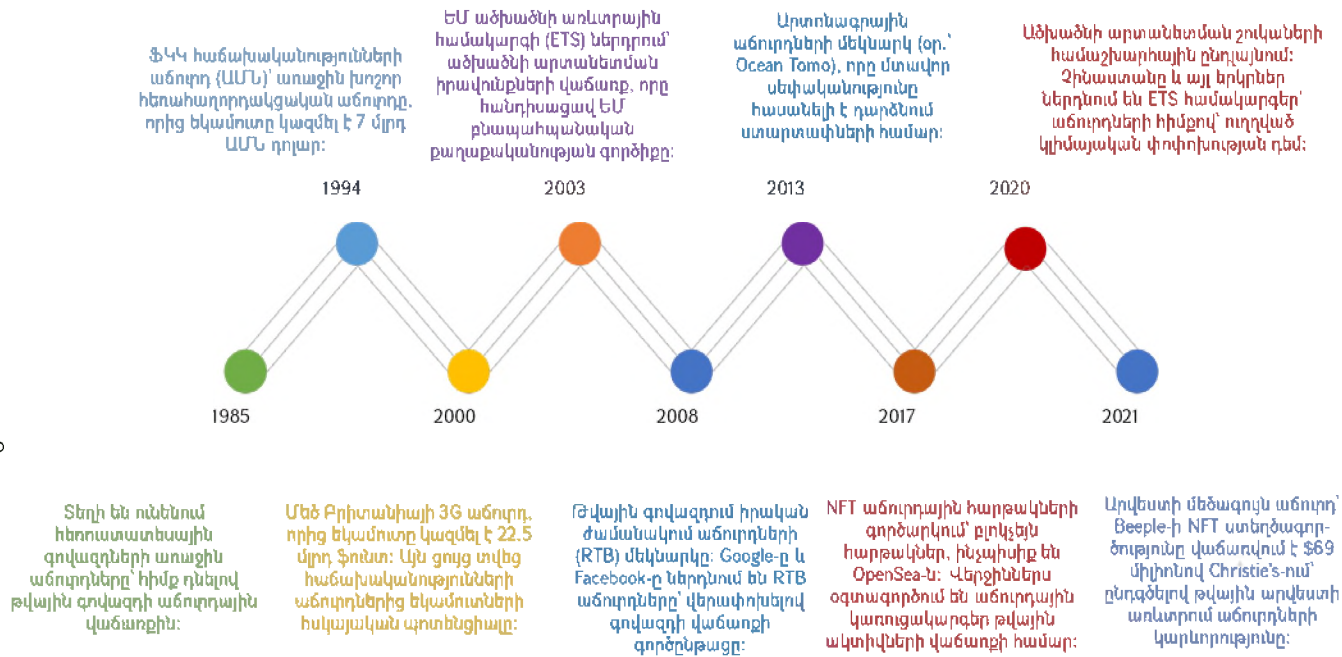
կիրառվող մեթոդաբանությամբ՝ անալիտիկ մեթոդով: Այնուամենայնիվ, հաշվի առնելով անալիտիկ մեթոդի սահմանափակումները՝ մշակվել է աճուրդների վերլուծության նոր մեթոդաբանություն և գործիքակազմ՝ սիմուլյացիոն մեթոդ (տե՛ս Գծապատկեր 2, 3): Նոր մեթոդաբանության կիրառման արդյունքում բացահայտվել են պայմաններ, որոնց շրջանակներում տնտեսագիտությունում հայտնի եկամտաբերության համարժեքության թեորեմը չի գործում: Հաշվի առնելով անալիտիկ և սիմուլյացիոն վերլուծության արդյունքները՝ մշակվել է աճուրդային կառուցակարգերի կիրառական ուղեցույց (տե՛ս Աղյուսակ 1): Ուղեցույցի հիման վրա աճուրդային կառուցակարգերը ներդրվել են «Մեյջորել» կազմակերպության նախագծերի բաշխման և SS սարքավորումների գնման և վաճառքի գործընթացներում:

Աղյուսակ 1

Աճուրդային կառուցակարգերի կիրառման ուղեցույց[1]

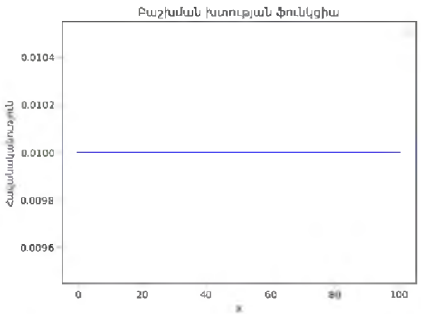
Աճուրդի տեսակ	Նպատակ	Առաջարկվող նվազագույն մասնակիցների թիվ	Ուղղակի կառուցակարգ	Խրախուսական համատեղելիություն	Գնորդի բարձր օգտակարություն	Վաճառողի բարձր օգտակարություն
FPSB	Վաճառք	20	x	-	x	-
SPSB	Վաճառք	2	x	x	-	x
Անգլիական	Վաճառք	2	-	-	-	x
Հոլանդական	Վաճառք	20	-	-	x	-
Հակադարձ FPSB	Առք	20	x	-	-	x
Հակադարձ SPSB	Առք	2	x	x	x	-
Հակադարձ անգլիական	Առք	2	-	-	x	-
Հակադարձ հոլանդական	Առք	20	-	-	-	x
Միավորային	Առք	20	-	-	-	x
Բազմամիավոր համընդհանուր գներով	Վաճառք (բազմաթիվ ապրանքներ)	100	x	x	x	-
Բազմամիավոր դիսկրիմինացիոն գներով	Վաճառք (բազմաթիվ ապրանքներ)	100	x	-	-	x
Աղբյուր	Անալիտիկ վերլուծություն	Անալիտիկ/սիմուլյացիոն վերլուծություն	Անալիտիկ վերլուծություն	Անալիտիկ վերլուծություն	Սիմուլյացիոն վերլուծություն	Սիմուլյացիոն վերլուծություն

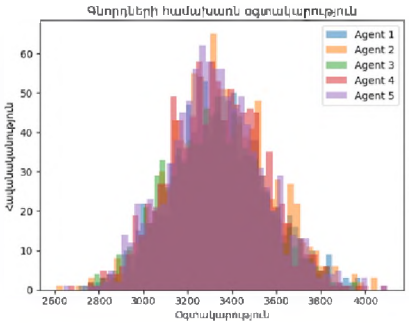
[1] Աղյուսակը կազմվել է հեղինակի կողմից:

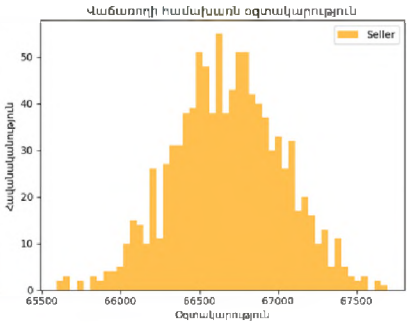


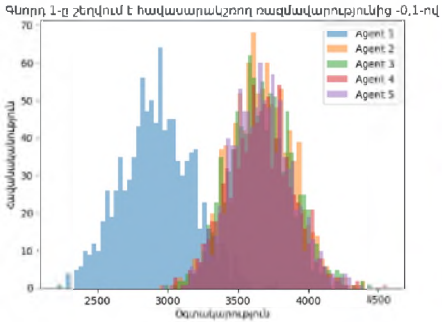
Գծապատկեր 1. Տարբեր ոլորտներում աճուրդների կիրառման համար նշանակալի իրադարձությունները[1]

[1] Գծապատկերը կազմվել է հեղինակի կողմից:

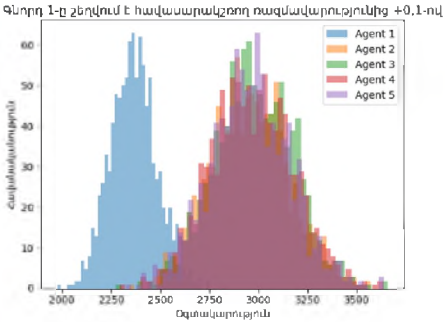






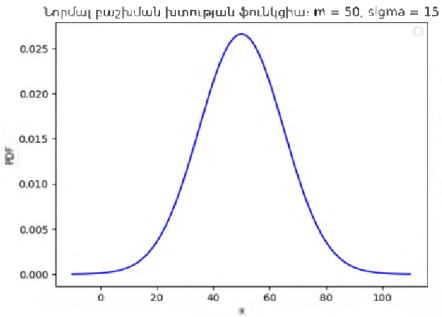


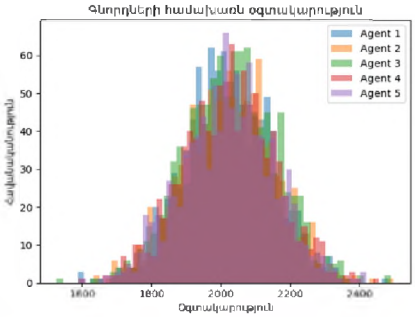
Մասնակիցների քանակ	5
Հավասարակշռող ռազմավարություն	$0.8*\theta_i$
Գնորդի միջին օգտակարություն	3.3
Վաճառողի միջին օգտակարություն	66.7

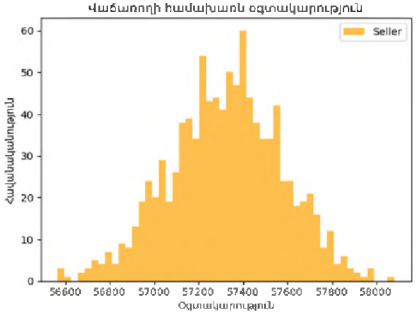


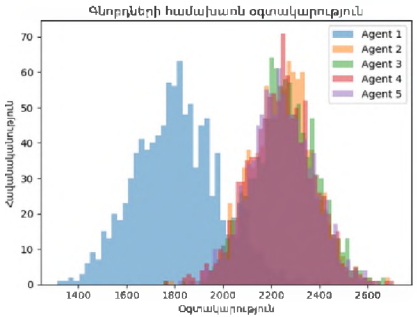
Գծապատկեր 2. Առաջին գնով գաղտնագրված աճուրդի սիմուլյացիոն վերլուծությունը մասնակիցների կարգերի անընդհատ շարունակական բաշխման պարագայում

[1] Գծապատկերը կազմվել է հեղինակի կողմից:

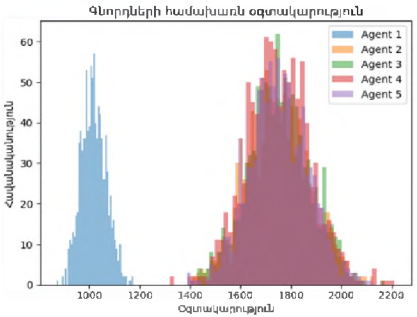








Մասնակիցների քանակ	5
Հավասարակշռող ռազմավարություն	$0,85*\theta_i$
Գնորդի միջին օգտակարություն	2,02
Վաճառողի միջին օգտակարություն	57,3



Գծապատկեր 3. Առաջին գնով գաղտնագրված աճուրդի սիմուլյացիոն վերլուծությունը մասնակիցների կարգերի նորմալ բաշխման պարագայում, որտեղ միջինը 50 է, իսկ ստանդարտ շեղումը՝ 15

[1] Գծապատկերը կազմվել է հեղինակի կողմից:

Հաշվի առնելով մանրածախ առևտրի ոլորտում գերակշռող ֆիքսված գնի կառուցակարգի սահմանափակ արդյունավետությունը տեղեկատվական անհամաչափության պայմաններում, այդ սահմանափակումները շրջանցելու համար ատենախոսությունում մշակվել են ֆիքսված գնի կառուցակարգին փոխարինող դինամիկ գնագոյացման (գնանշման) կառուցակարգեր: Դիտարկված երկու մոտեցումները՝ այն իրավիճակները, երբ վաճառողը կարողանում է կամ չի կարողանում դիտարկել գնորդների որոշումները, ցույց են տալիս, որ տեխնոլոգիապես օժտված կազմակերպությունները, որոնք ունեն տվյալների հավաքագրման և մշակման ներուժ, կարող են օգտագործել ատենախոսությունում մշակված ալգորիթմները՝ լոգիստիկ ռեգրեսիոն մոդել, Էպսիլոն-Գրիդի և UCB ալգորիթմներ, Բայեսյան թարմացումներ դինամիկ գնանշում իրականացնելու համար: Միևնույն ժամանակ, ավելի փոքր կազմակերպությունների համար, որոնք չունեն մեծ ծավալի տվյալների մշակման հնարավորություն, առաջարկվել է դինամիկ գնային հարմարեցման պարզեցված մեթոդ, որն ապահովում է օպտիմալ գնի հայտնաբերում սահմանափակ ռեսուրսների պայմաններում: Նախագծված դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգերի արդյունավետությունը ակնառու է դառնում տեսական վերլուծությամբ և սիմուլյացիոն փորձարկումներով: Գնագոյացման նախագծված բոլոր մեթոդները ցույց են տալիս, որ հնարավոր է դինամիկ մոտեցումներով փոխարինել շուկայում կիրառվող ֆիքսված գնի կառուցակարգը և իրական ժամանակում արձագանքել շուկայի փոփոխություններին՝ կազմակերպությունների համար ապահովելով ավելի բարձր եկամտաբերություն և մրցունակություն: Դինամիկ գնագոյացումը ՀՀ տնտեսության համար կարող է դառնալ արդյունավետ գործիք՝ շուկայի պահանջարկին արագ և ճշգրիտ արձագանքելու, եկամտաբերությունը բարձրացնելու և որոշումների կայացման գործընթացում տվյալների վրա հիմնված մշակույթ ձևավորելու ուղղությամբ:

Կատարվել է նաև դինամիկ գնագոյացման և աճուրդային կառուցակարգերի էմպիրիկ վերլուծություն, որն հաստատում է, որ նախագծված մոդելների հիմքում դրված հիմնական ենթադրություններն ընդհանուր առմամբ համապատասխանում են իրականությանը, չնայած արձանագրվել են նաև որոշ շեղումներ մասնակիցների վարքագծում:

Ատենախոսության երրորդ՝ «ՀՀ կազմակերպություններում կառավարման կառուցակարգերի ներդրման մոտեցումներն ու արդյունավետության բարձրացման ուղղությունները» գլխում, հաշվի առնելով կառուցակարգերի նախագծման գիտական մոտեցման ներուժը ոչ միայն վաճառքի և ռեսուրսների բաշխման, այլ նաև կազմակերպություններում գործընթացների նախագծման և բարելավման համար, ուսումնասիրվել է հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման ոլորտը: Նպատակը այնպիսի արդյունավետ կառուցակարգ նախագծելն էր, որը կազմակերպությունները կարող են կիրառել հերթերի արդյունավետ կառավարման համար: Ուսումնասիրելով հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման ոլորտը՝ բացահայտվել են շուկայում առկա

հիմնական մոդելները ՀՀ-ում և միջազգային պրակտիկայում: Նախագծվել է հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման արդյունավետ կառուցակարգ: Այս կառուցակարգը կարող է ծառայել որպես կիրառելի և ճկուն գործիք ՀՀ-ում և արտերկրում գործող այն կազմակերպությունների համար, որոնք իրականացնում են հաճախորդների սպասարկման ծառայություններ՝ նպաստելով գործընթացների օպտիմալացմանը, արդյունավետության բարձրացմանը և հաճախորդների գոհունակության աճին: Հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման համար նախագծված կառուցակարգը ներդրվել է «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» կազմակերպության հերթերի սպասարկման գործընթացում (տե՛ս Աղյուսակ 2):

Աղյուսակ 2

Պահանջվող աշխատուժը հաստատված մուտքային հոսքը սպասարկելու համար[2]

ՀՈՒՆՎԱՐ 2025					
ՇԱԲԱԹՎԱ ԱՌԱՋԻՆ ՕՐ	30/12	6/1	13/1	20/1	27/1
ՇԱԲԱԹՎԱ N:	1	2	3	4	5
ՄՈՒՏՔԱՅԻՆ ՀՈՍՔ	8000	8000	8000	8000	8000
AHT (ՎԱՅՐԿՅԱՆ)	650	650	650	650	650
ՊԱՀԱՆՋՎՈՂ ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՎՐԱ ԾԱԽՍՎԱԾ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԺԱՄԱՆԱԿԸ (ԺԱՄ)	1444	1444	1444	1444	1444
ԱԶԱՏ ԺԱՄԱՆԱԿԻ ՀԱՐԱԲԵՐԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
ՊԱՀԱՆՋՎՈՂ ԱՐՏԱԴՐՈՂԱԿԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	1605	1605	1605	1605	1605
ԳՐԱՍԵՆՅԱԿԱՅԻՆ ՈՉ ԱՐՏԱԴՐՈՂԱԿԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	**158**	**186**	**186**	**186**	**186**
ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄՆԵՐԻ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	49	49	49	49	49
ԸՆԴՄԻՋՈՒՄ (ԺԱՄ)	47	60	60	60	60
ԱՆՁՆԱԿԱՆ ԸՆԴՄԻՋՈՒՄ (ԺԱՄ)	57	72	72	72	72

[2] Աղյուսակը կազմվել է հեղինակի կողմից:

Աղյուսակ 2-ի շարունակություն

ՀՈՒՆՎԱՐ 2025					
ՇԱԲԱԹՎԱ ԱՌԱՋԻՆ ՕՐ	30/12	6/1	13/1	20/1	27/1
ՇԱԲԱԹՎԱ N:	1	2	3	4	5
ԱՅԼ ՈՉ ԱՐՏԱԴՐՈՂԱԿԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	4	4	4	4	4
ՀԱՄԱԿԱՐԳԱՅԻՆ ԽՆԴԻՐ (ԺԱՄ)	1	1	1	1	1
ՊԱՀԱՆՋՎՈՂ ՆԵՐԿԱ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	1762	1791	1791	1791	1791
ՉՆԱԽԱՏԵՍՎԱԾ ԲԱՑԱԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
ՊԱՀԱՆՋՎՈՂ ԶՈՒՏ ՊԼԱՆԱՎՈՐՎԱԾ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	1855	1885	1885	1885	1885
ՆԱԽԱՏԵՍՎԱԾ ԲԱՑԱԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ (ԺԱՄ)	100	100	100	100	100
ՊԱՀԱՆՋՎՈՂ ՀԱՄԱԽԱՌՆ ՊԼԱՆԱՎՈՐՎԱԾ ԺԱՄԱՆԱԿ (ԺԱՄ)	1955	1985	1985	1985	1985
ՊԱՀԱՆՋՎՈՂ FTE	49	50	50	50	50

Վերջինիս հիման վրա մշակվել է կազմակերպության աշխատուժի պլանավորման գործընթացը, բացահայտվել են կառուցակարգի կիրառման համար անհրաժեշտ ցուցանիշները, փոփոխականները, դրանց կանխատեսման լավագույն ստանդարտները, որի հիման վրա կազմակերպության նախագծերից մեկում իրականացվել է աշխատուժի պլանավորում՝ բարելավելով նախագծի արդյունավետությունը, սպասարկման որակն ու շահութաբերությունը: Մշակվել են նաև կազմակերպության գործողությունների պլանը ռեսուրսների պակասուրդի և հավելուրդի պարագայում, կազմակերպության գրաֆիկների կազմման գործընթացը և հիմնական մեթոդները, իրական ժամանակում հերթերի կառավարման գործընթացը և գործողությունների պլանը տարբեր իրավիճակներում, կազմակերպությունում երթուղիների և հմտությունների կառավարման գործընթացները, ինչպես նաև հերթերի արդյունավետ կառավարման համար անհրաժեշտ ցուցանիշների համակարգը: Նախագծված կառուցակարգը և գործընթացները ներդրվել են «Թելեփերֆորմանս» ընկերության տարբեր նախագծերում՝ ներառվելով վերջինիս գլխամասային կազմակերպության լավագույն ստանդարտներում:

Ատենախոսությունում իրականացված վերլուծությունները հանգեցրել են հետևյալ հիմնական եզրակացություններին և առաջարկություններին:

- ԿՆՏ տնտեսագիտության համեմատաբար նոր և արդիական ուղղություն է, որի շրջանակներում մշակվում են կառուցակարգեր՝ նախապես սահմանված արդյունքներին հասնելու համար: Վերոնշյալ գործիքակազմը կիրառվում է տարբեր ոլորտներում տնտեսական այնպիսի բարդ խնդիրների լուծման համար, ինչպիսիք են աճուրդները, շուկաների նախագծումը, հանրային քաղաքականությունը, առողջապահությունը, կորպորատիվ կառավարումը, շրջակա միջավայրի կառավարումը, գյուղատնտեսությունը, կրթությունը, տրանսպորտը, պայմանագրերի նախագծումը և այլն:
- Կառուցակարգերի նախագծման մոտեցումն ունի լայն կիրառելիություն տարբեր ոլորտներում և գիտական ուղղություններում, ինչի արդյունքում նախագծվող կառուցակարգերը և դրանց նախագծման գործընթացները տարբերվում են: Տեսության ուսումնասիրության արդյունքում եկել ենք այն եզրահանգման, որ ԿՆՏ կարելի է դասակարգել ըստ մեթոդաբանության և կիրառելիության ուղղությունների: Ըստ մեթոդաբանության՝ առանձնացրել ենք դասական, կայուն, վարքագծային, էմպիրիկ, դինամիկ կառուցակարգերի նախագծման ուղղությունները և կիրարկման տեսությունը: Ըստ կիրառելիության ուղղությունների՝ առանձնացրել ենք աճուրդների տեսությունը, հասարակական ապրանք-ծառայությունների (բարիքների) մատուցումը, սակարկային կառուցակարգերի նախագծումը, շուկաների համապատասխանեցումը, սոցիալական ընտրության տեսությունը, պայմանագրերի տեսությունը, բնապահպանական և բնօգտագործման կառուցակարգերի նախագծումը, կառուցակարգերի նախագծումը ցանցային և տեղեկատվական համակարգերում և ֆինանսական միկրոկառուցվածքների նախագծումը:
- ԿՆՏ և կիրառման առաջավոր փորձի վերլուծության արդյունքում կարող ենք եզրակացնել, որ տեսության շրջանակներում նախագծված և տնտեսությունում կիրառվող կառուցակարգերի մեծ մասը համարվում է վաճառքի կառուցակարգեր: Շուկայում կիրառվող ամենապարզ վաճառքի կառուցակարգը ֆիքսված գնի կառուցակարգն է, որը տեղեկատվական անհամաչափության պատճառով հաճախ արդյունավետ չի համարվում: Արդյունքում կիրառվում են ֆիքսված գնից տարբերվող այլ կառուցակարգեր, որոնք նվազեցնում կամ ամբողջովին լուծում են տեղեկատվական անհամաչափության խնդիրը: Նման բարդ կառուցակարգերի շարքին են դասվում աճուրդային կառուցակարգերը, որոնք ՀՀ-ում հիմնականում կիրառվում են պետական գնումների գործընթացում, անշարժ գույքի և հողատարածքների վարձակալության համար, էներգետիկայի, հանքարդյունաբերության, բանկային և ֆինանսական, հեռահաղորդակցության ոլորտներում:
- Աճուրդային կառուցակարգերի կիրառելիության վերլուծության արդյունքում կարող ենք եզրակացնել, որ աճուրդներն առավել կիրառելի են B2B ոլորտում: Վերլուծության արդյունքում կարող ենք նաև առանձնացնել աճուրդների այն տեսակները, որոնք ունեն լայն կիրառելիություն՝ անգլիական, հոլանդական, առաջին գնով գաղտնագրված, երկրորդ գնով գաղտնագրված, հակադարձ, միավորային, բազմամիավոր համընդհանուր գներով, բազմամիավոր դիսկրիմինացիոն գներով աճուրդներ:

- Աճուրդների հիմնական տեսակները վերլուծության են ենթարկվել ԿՆՏ ընդունված անալիտիկ մեթոդաբանությամբ, սակայն, հաշվի առնելով անհատների կարգային փոփոխականների բաշխումները, որոնք ստացել ենք հարցումների միջոցով, ինչպես նաև անալիտիկ մեթոդաբանության թերությունները, կարող ենք եզրակացնել, որ աճուրդային կառուցակարգի վերլուծությունը միայն անալիտիկ մեթոդաբանությամբ թերի է: Այս թերությունը շտկելու համար մշակվել է աճուրդային կառուցակարգերի վերլուծության նոր մեթոդաբանություն՝ սիմուլյացիոն վերլուծություն, որը հնարավորություն է տալիս վերլուծելու աճուրդային կառուցակարգերը տարբեր բաշխումների պարագայում: Աճուրդների սիմուլյացիոն վերլուծության արդյունքում եկել ենք ուշագրավ եզրակացության: Մասնավորապես, բացահայտել ենք այն պայմանները, որոնց պարագայում տեսությունում հայտնի եկամտաբերության համարժեքության թեորեմը չի գործում: Այս դեպքում աճուրդի տեսակի ընտրությունն ուղիղ ազդեցություն է ունենում գնորդի և վաճառողի օգտակարության վրա:
- Վերլուծության արդյունքում տարբեր մասնավոր կազմակերպությունների համար նախանշվել են՝ աճուրդային կառուցակարգերի ներդրման մոտեցումներ: Արդյունքում կարող ենք եզրակացնել, որ աճուրդային կառուցակարգերն ունեն կիրառելիության բարձր ներուժ մասնավոր հատվածում և կարող են կիրառվել կազմակերպությունների տարբեր գործընթացներում՝ թափանցիկության և արդյունավետության բարձրացման նպատակով:
- Մանրածախ առևտրի դեպքում (B2C), երբ առկա են մեկ վաճառող կազմակերպություն և բազմաթիվ անհատ գնորդներ, աճուրդային կառուցակարգերը չեն կարող արդյունավետորեն կիրառվել: Արդյունքում մանրածախ առևտրի պարագայում կազմակերպությունները հիմնականում կիրառում են ֆիքսված գնի կառուցակարգը: B2C շուկայում ֆիքսված գնի կառուցակարգին փոխարինելու են գալիս դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգերը, որոնք թեև դեռևս չունեն լայն կիրառելիություն, սակայն ունեն բարձր ներուժ: ՀՀ-ում դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգերը ներկայումս կիրառվում են տրանսպորտի և լոգիստիկայի ոլորտում, մինչդեռ միջազգային պրակտիկայում՝ տրանսպորտի և լոգիստիկայի, հյուրանոցների և կացարանների, էլեկտրոնային առևտրի, սպորտի և ժամանցի, էներգետիկայի և կոմունալ ծառայությունների ոլորտներում: Դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգերը հիմնականում բարդ մոդելներ են՝ բազմաթիվ փոփոխականներով: Վերլուծության արդյունքում նախագծված դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգերը՝ լոգիստիկ և պարզ ռեգրեսիոն մոդել, Էպսիլոն-Գրիդի ալգորիթմ, UCB ալգորիթմ, Բայեսյան թարմացումների մեթոդ, կարող են արդյունավետորեն փոխարինել այդ բարդ մոդելներին: Նախագծված կառուցակարգերն անհրաժեշտ տեղեկատվության դիտարկման հնարավորության պարագայում կարող են կիրառվել ՀՀ-ում գործող և միջազգային կազմակերպությունների կողմից դինամիկ գնագոյացում իրականացնելու համար:

- Մեր կողմից իրականացված հարցումների շնորհիվ ստացված տվյալների և դրանց վերլուծության արդյունքում կարող ենք նաև պնդել, որ աճուրդային և դինամիկ գնագոյացման կառուցակարգերի հիմքում ընկած հիմնական ենթադրությունները համապատասխանում են կառուցակարգերում անհատների իրական վարքագծին:
- Ինչպես ցույց է տալիս ԿՆՏ կիրառելիության վերլուծությունը, տնտեսությունում նախագծված կառուցակարգերը հիմնականում համարվում են վաճառքի կառուցակարգեր: Սակայն կարծում ենք, որ ԿՆՏ գործիքակազմը կարող է արդյունավետորեն կիրառվել ոչ միայն վաճառքի և ռեսուրսների բաշխման ուղղություններով, այլ նաև կազմակերպություններում գործընթացների նախագծման և բարելավման նպատակով:
- Որպես ուղղություն ընտրելով կազմակերպությունների կողմից հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման գործընթացները՝ ուսումնասիրել ենք հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման շուկայում գործող հիմնական մոդելները՝ ներքին սպասարկման մոդել, աութսորսինգային մոդել և համակցված մոդել: Թեև կազմակերպության համար յուրաքանչյուր մոդել ունի իր առավելություններն ու թերությունները, հերթերի կառավարման գործընթացը կազմակերպություններում միևնույնն է: Վերլուծության համար համախմբել ենք այն անհրաժեշտ ցուցանիշները, որոնք կազմակերպությունը պետք է վերահսկի հերթերն արդյունավետ կառավարելու համար: Համախմբված ցուցանիշներն ուղղակի ազդեցություն են ունենում ներքին սպասարկման մոդելով գործող կազմակերպությունների վրա, մինչդեռ աութսորսինգային կազմակերպությունների վրա դրանց ազդեցությունը կախված է վճարման մոդելից: Աութսորսինգային մոդելով գործող կազմակերպություններում բացահայտել ենք վճարման հինգ հիմնական մոդել՝ վճարում յուրաքանչյուր հարցման համար, վճարում հարցումների սպասարկման ժամանակի համար, վճարում արտադրողական ժամանակի համար, վճարում ներկա ժամանակի համար և վճարում FTE-ի դիմաց:
- Հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման նախագծված կառուցակարգը ներդնելով «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» կազմակերպության նախագծերից մեկում՝ կարողացել ենք բարձրացնել հերթերի կառավարման գործընթացի որակը, արդյունավետությունը և նախագծի շահութաբերությունը: Նախագծված կառուցակարգն առաջարկվում է կիրառել ՀՀ մասնավոր կազմակերպություններում, որոնք իրականացնում են հերթերի սպասարկում:
- Նախագծված կառուցակարգի հիման վրա մշակել ենք «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» կազմակերպության աշխատուժի պլանավորման գործընթացը, կառուցակարգի ներդրման համար անհրաժեշտ ցուցանիշների և փոփոխականների համակարգը և դրանց կանխատեսման լավագույն ստանդարտները, գործողությունների պլանը ռեսուրսների պակասուրդի և ավելուրդի պարագայում, կազմակերպության գրաֆիկների կազմման գործընթացը, իրական ժամանակում հերթերի կառավարման գործընթացը և գործողությունների պլանը տարբեր

իրավիճակներում, կազմակերպությունում երթուղիների և հմտությունների կառավարման գործընթացները: Մշակված գործընթացներն առաջարկվում է կիրառել ՀՀ մասնավոր կազմակերպություններում, որոնք իրականացնում են հերթերի սպասարկում:

Հիմք ընդունելով ատենախոսության շրջանակներում կատարված հետազոտությունների արդյունքները և գնահատելով դրանց ներդրման ու հետագա զարգացման հնարավորությունները՝ ներկայացնում ենք հետևյալ ***առաջարկությունները.***

- ՀՀ մասնավոր հատվածում գործող կազմակերպություններում և, հատկապես, B2B ոլորտում, վաճառքի և ռեսուրսների բաշխման գործընթացների արդյունավետության բարձրացման, տեղեկատվական անհամաչափության նվազեցման, ինչպես նաև կազմակերպական գործընթացների թափանցիկության ապահովման ու մրցակցության խթանման առումով անհրաժեշտ ենք համարում աճուրդային կառուցակարգերի կիրառման հնարավորությունների ընդլայնումը:
- Աճուրդային կառուցակարգի տեսակի օպտիմալ ընտրության համար ԿՆՏ մեթոդաբանության ու գործիքակազմի կիրառումը մեծ կարևորություն ունի, քանի որ աճուրդի յուրաքանչյուր տեսակ, կախված գործընթացների բնույթից, կարող է տարբեր արդյունավետություն ունենալ: Ուստի, հաշվի առնելով նաև տեսությունում կիրառվող անալիտիկ մեթոդաբանության սահմանափակումները և աճուրդային գործընթացների դինամիկ բնույթը, գիտահետազոտական և գործնական նպատակներով աճուրդների վերլուծության համար ատենախոսության շրջանակներում մշակված սիմուլյացիոն վերլուծության գործիքակազմը կարող է լայն հնարավորություններ տալ տարբեր աճուրդային կառուցակարգերի արդյունավետությունն իրականին առավել մոտ պայմաններում գնահատելու համար:
- Մանրածախ առևտրի ոլորտում գործող կազմակերպություններում առաջարկվում է փորձարկել, իսկ դրական արդյունքների պարագայում նաև կիրառել ֆիքսված գնի կառուցակարգի այլընտրանք հանդիսացող և ատենախոսության շրջանակներում դիտարկված կառուցակարգերը՝ լոգիստիկ և պարզ ռեգրեսիոն մոդելը, Էպսիլոն-Գրիդի ալգորիթմը, UCB ալգորիթմը, Բայեսյան թարմացումների մեթոդը, որոնք արդյունավետ կիրառման պարագայում կարող են հանգեցնել շուկայում կազմակերպությունների կողմից օպտիմալ գնի բացահայտմանը, կազմակերպությունների առևտրաշրջանառության, հասույթի կամ համախառն շահույթի ավելացմանը, իսկ շուկայում՝ մրցակցության խթանմանը:
- Հաշվի առնելով ատենախոսության շրջանակներում նախագծված հաճախորդների սպասարկման և հերթերի կառավարման նախագծված կառուցակարգի ներդրման դրական փորձը «Թելեփերֆորմանս Արմենիա» կազմակեր-պությունում, որի արդյունքում բարձրացել է հերթերի կառավարման գործընթացի որակը, արդյունավետությունը և նախագծի շահութաբերությունը, կարծում ենք, որ վերոնշյալ կառուցակարգը և դրա հիման վրա մշակված աշխատուժի պլանավորման գործընթացը, ցուցանիշների և փոփոխականների համակարգն ու դրանց

կանխատեսման լավագույն ստանդարտները, կազմակերպության գրաֆիկների կազմման, իրական ժամանակում հերթերի կառավարման և կազմակերպությունում երթուղիների ու հմտությունների կառավարման գործընթացներն արդյունավետորեն կարող են ներդվել ՀՀ-ում գործող հաճախորդների սպասարկում և հերթերի կառավարում իրականացնող այլ կազմակերպություններում ևս:

Ատենախոսության հիմնադրույթներն արտացոլված են հետևյալ հրապարակումներում.

1. **Rafayel Petrosyan, Sona Haroyan**, Student/University matching market analysis in RA, «Այլընտրանք» գիտական հանդես, Երևան 2023, N 3, Հուլիս–սեպտեմբեր, էջեր 49-55,
2. **Vilen Khachatryan, Rafayel Petrosyan**, The analysis of first price single bid auction with uniformly distributed types within the scope of mechanism design theory, «Այլընտրանք» գիտական հանդես, Երևան 2024, N 1, Հունվար-մարտ, էջեր 88-99,
3. **Վիլեն Խաչատրյան, Ռաֆայել Պետրոսյան**, Կառուցակարգերի նախագծման տեսության ներդրման հիմնախնդիրները կազմակերպությունների կառավարման գործընթացներում, «Սոցիալ-տնտեսական զարգացման հիմնախնդիրներ. որոնումներ, հեռանկարներ, լուծումներ»: Գիտական հոդվածների ժողովածու - 1(10), Գ. Վ. Պլեխանովի անվան ՌՏՀ Երևանի մասնաճյուղ, Երևան՝ «ԻՆՖՈԿՈՊԻ» ՍՊԸ հրատ. - 2024. էջեր 26-44,
4. **Ռաֆայել Պետրոսյան**, Կարգերի անընդհատ հավասարաչափ բաշխմամբ հոլանդական աճուրդի վերլուծությունը կառուցակարգերի նախագծման տեսության շրջանակներում, «Հանրային կառավարում» գիտական հանդես, «Պետական ծառայություն» հրատ., Երևան 2024, N 1, էջեր 134-147,
5. **Petrosyan Rafayel,** The partial solution of first price sealed bid auction in the scope of mechanism design theory and with uniformly distributed types, «Տարածաշրջան և աշխարհ» գիտավերլուծական հանդես, Երևան 2024, Հատոր ԺԵ, N 3(52), էջեր 170-176,
6. **Ռաֆայել Պետրոսյան**, Կարգերի անընդհատ հավասարաչափ բաշխմամբ անգլիական աճուրդի ընդհանուր լուծումը կառուցակարգերի նախագծման տեսության շրջանակներում, «Սոցիալ-տնտեսական զարգացման հիմնախնդիրներ. որոնումներ, հեռանկարներ, լուծումներ»: Գիտական հոդվածների ժողովածու - 2 (11), Գ. Վ. Պլեխանովի անվան ՌՏՀ Երևանի մասնաճյուղ, Երևան՝ «ԻՆՖՈԿՈՊԻ» ՍՊԸ հրատ. - 2024. էջեր 85-98,
7. **Petrosyan Rafayel,** The Design and Implementation of Queue Management and Customer Service Mechanism in the Republic of Armenia, «Տարածաշրջան և աշխարհ» գիտավերլուծական հանդես, Երևան 2025, Հատոր ԺԶ, N 1(56), էջեր 204-208:

RAFAYEL PETROSYAN

CHALLENGES OF APPLICATION AND IMPROVEMENT OF MANAGEMENT MECHANISM DESIGN THEORY IN THE PRIVATE SECTOR OF THE REPUBLIC OF ARMENIA

Abstract of the thesis for receiving the degree of the PhD in Economics for the specialty 08.00.02 – "Economics, Management of the Economy and its Spheres".

The defense of the dissertation will take place on the 26 of June, 14:00, at 014 Council of Economics of the HESC RA acting at the Armenian State University of Economics, by address: 128 Nalbandyan str., Yerevan, 0025.

ABSTRACT

Mechanism design is a relatively new, yet rapidly developing and widely applicable field at the intersection of economics, social choice and game theory. Its primary aim is to design mechanisms or institutional rules that enable the achievement of predetermined economic and social objectives, taking into account that participants in the mechanism act in their own self-interests and possess private information.

The relevance of the topic stems from several important factors. Modern economics faces a range of complex challenges that require not only the identification, description and analysis of problems, but also the design of practical and implementable solutions. Researchers increasingly rely on the apparatus of mechanism design to ensure efficiency, alignment of interests and institutional stability. The digitalization of the economy, the widespread adoption of data-driven approaches in management and governance, as well as the emergence of new forms of trade all create novel challenges, for the solution of which flexible and effective mechanism become a necessity.

The research represents the first systematic attempt within the local academic context to study mechanism design and analyze its applicability in shaping economic systems and management processes. The objective of the research is not only to comprehensively present the conceptual and methodological foundations of mechanism design, but also to propose practical solutions aimed at increasing the effectiveness of business environment and public policy, making it relevant and applicable topic within the framework of modern scientific research.

The primary goal of the research is to identify the entire apparatus of mechanism design theory based on the analysis of international practices and to find possible directions for its application and the issues related to its improvement in the private sector of the Republic of Armenia.

The main scientific novelties of the research are reflected in the following outcomes:

- By analyzing the literature related to mechanism design theory, a comprehensive classification and systematization of mechanisms has been carried out according to methodology, application areas, development trends, key events, and chronology. The sectors where mechanisms have broad applicability and potential have been identified.
- Considering the limitations of the current analytical methodology in the literature, a new simulation analysis apparatus has been developed for the analysis of auction mechanisms. This new methodology has yielded results that contradict the

well-known Revenue Equivalence Theorem in economics. Based on these results, a practical guide for applying auction mechanisms was developed and implemented in project allocation and IT equipment procurement and sales processes within the Majorel company.

- Given the limited flexibility of fixed-price mechanisms used in various sectors, alternative dynamic pricing mechanisms has been designed. These models have been made publicly available on GitHub and can be used by organizations seeking to implement dynamic pricing strategies.
- A mechanism and practical guide for effective queue management and customer service has been designed and successfully implemented in “Teleperformance Armenia”, a company providing queue servicing in Armenia. The designed mechanism and processes were later included in the best practice standards of its parent company, thereby giving strong evidence that they can also be applied by other organizations in Armenia to ensure high quality queue management.

РАФАЭЛ ПЕТРОСЯН

ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТЕОРИИ ДИЗАЙНА МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ В ЧАСТНОМ СЕКТОРЕ РЕСПУБЛИКИ АРМЕНИЯ

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.02 - «Экономика, управление хозяйством и его сферами».

Защита диссертации состоится 26-ого июня 2025 года в 14:00, на заседании Специализипованного совета 014 КВОН РА по экономике действующего в Армянском государственном экономическом университете, по адресу: 0025, г. Ереван, ул. Налбандяна 128.

РЕЗЮМЕ

Дизайн механизмов - это относительно новая, но стремительно развивающаяся и широко применимая область, находящаяся на пересечении экономики, теории общественного выбора и теории игр. Её основная цель заключается в разработке механизмов или институциональных правил, которые позволяют достигать заранее заданных экономических и социальных целей с учётом того, что участники механизма действуют в собственных интересах и обладают частной информацией.

Актуальность темы обусловлена рядом важных факторов. Современная экономика сталкивается с целым спектром сложных задач, которые требуют не только выявления, описания и анализа проблем, но и разработки практических и реализуемых решений. Исследователи всё чаще обращаются к инструментарию дизайна механизмов для обеспечения эффективности, согласования интересов и институциональной устойчивости. Цифровизация экономики, широкое распространение подходов, основанных на данных, в управлении и государственном администрировании, а также появление новых форм торговли

создают новые вызовы, для решения которых необходимы гибкие и эффективные механизмы.

Данное исследование представляет собой первую систематическую попытку в рамках местного академического контекста изучить дизайн механизмов и проанализировать его применимость в формировании экономических систем и управленческих процессов. Целью исследования является не только всестороннее представление концептуальных и методологических основ дизайна механизмов, но и выработка практических решений, направленных на повышение эффективности бизнес-среды и государственной политики, что делает тему актуальной и востребованной в рамках современных научных исследований.

Основная цель исследования - выявить весь инструментарий теории дизайна механизмов на основе анализа международной практики, а также определить возможные направления её применения и проблемы, связанные с её совершенствованием в частном секторе Республики Армения.

Основные научные новизны исследования отражены в следующих результатах:

- На основе анализа научной литературы, посвящённой теории дизайна механизмов, была проведена всесторонняя классификация и систематизация механизмов по методологии, сферам применения, тенденциям развития, ключевым событиям и хронологии. Были выявлены отрасли, в которых механизмы обладают широкой применимостью и высоким потенциалом.
- Учитывая ограничения существующей аналитической методологии, в исследовании был разработан новый инструмент — аппарат симуляционного анализа, предназначенный для изучения аукционных механизмов. Применение данной методологии дало результаты, противоречащие хорошо известной теореме о равенстве доходов в экономике. На основе этих результатов было разработано практическое руководство по применению аукционных механизмов, которые были внедрены в процессе распределения проектов и закупки/продажи IT-оборудования в компании Majorel.
- В связи с ограниченной гибкостью механизмов фиксированной цены, применяемой в различных отраслях, были разработаны альтернативные механизмы динамического ценообразования. Эти модели размещены в открытом доступе на платформе GitHub и могут быть использованы организациями, стремящиеся внедрить стратегии динамического ценообразования.

Был разработан механизм и практическое руководство по эффективному управлению очередями и обслуживанию клиентов, которые успешно внедрены в компании Teleperformance Armenia, предоставляющей услуги по обслуживанию очередей в Армении. Разработанный механизм и процессы впоследствии были включены в стандарты лучших практик головной компании, что подтверждает возможность их применения и в других организациях Армении для обеспечения высокого качества обслуживания очередей.