

СУТНІСТЬ ТА ПЕРСПЕКТИВИ СФЕРИ ПОСЛУГ У РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ

У статті охарактеризовано різноманітні підходи до визначення термінів «послуга» та «сфера послуг». Проаналізовано особливості сфери послуг та її перспективи в реалізації державної стратегії розвитку економіки України.

Ключові слова: послуга, сфера послуг, держава, державна політика.

В статье охарактеризованы различные подходы к определению терминов «услуга» и «сфера услуг». Проанализированы особенности сферы услуг и ее перспективы в реализации государственной стратегии развития экономики Украины.

Ключевые слова: услуга, сфера услуг, государство, государственная политика.

The article describes various approaches to the definition of the terms «service» and «service industry». The features of the service sector and its prospects in the implementation of national economic development strategy of Ukraine are analyzed.

Key words: service, services, government, public policy.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сфера послуг є однією з найважливіших і швидкозростаючих складових економік значної частини країн світу. У розвинених країнах світу частка сфери послуг у структурі ВВП перевищує 70 %, у ній зайнято понад 60 % робочої сили. На сьогодні сфера послуг у світі – один із найбільших ринків, який динамічно розвивається за рахунок ефективної роботи підприємств сфери послуг та постійного попиту споживачів. Крім того, на стадіях розподілу та споживання відбувається рух національного доходу за рахунок праці робітників сфери послуг. Сфера послуг України розвивається, залучаючи все більше підприємців та створюючи нові робочі місця.

Основною перевагою сфери послуг є те, що більшість із її галузей не потребують на свій розвиток великих фінансових ресурсів та мають порівняно швидкий термін окупності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням сфери послуг присвячено праці вітчизняних і зарубіжних науковців: В. Андрущенко, В. Гамаюнова, Дж. Гелбрейта, Б. Данилишина, І. Євдокимової, М. Кастельса, О. Крайника, В. Куценко, В. Марченка, О. Моргулець, Я. Остафійчука, О. Черниша.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проте недостатньо висвітлено питання забезпечення сфери послуг відповідними фахівцями в контексті її специфічних особливостей з урахуванням державної стратегії розвитку економіки України.

Формулювання цілей статті. Метою дослідження є узагальнення підходів до визначення термінів «послуга» та «сфера послуг» у контексті державної стратегії розвитку економіки України та визначення шляхів стимулювання розвитку сфери послуг.

Виклад основного матеріалу. Марксистське розуміння послуги тлумачить її як «корисну дію тієї чи іншої споживчої вартості, вона виступає, з одного боку, як дія, а з іншого – як результат трудової діяльності у вигляді корисного ефекту праці, який може втілюватись як у товарах, так і в нематеріальній формі» [10, с. 203-204]. Зауважимо, що більшість продуктів праці містить матеріальні й нематеріальні компоненти, перевага одного над іншим і визначає продукт як товар або послугу. У сучасному науковому середовищі немає загальноприйнятого визначення послуги. За Котлером Ф. «послуга – це будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій, і які в основному невідчутні та не призводять до володіння чимось. Виробництво послуг може бути, а може і не бути пов'язане з товаром у його матеріальній формі» [9, с. 600]. Він виділив чотири категорії продуктів праці, від «чистого» товару до «чистої» послуги:

- чисто матеріальний товар. Його не супроводжує послуга;
- матеріальний товар, який супроводжує послуга з метою підвищення його привабливості;
- основна послуга, яка супроводжується другорядними товарами і послугами;
- чиста послуга.

Існують різні підходи до визначення сутності послуг, наприклад, під послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення потреби через надання (виробництво) благ відповідно до цієї потреби [8]. У міжнародній методології обліку і статистики на даний час використовується значення послуг, розроблене ЮНКТАД і світовим банком, де послуги – зміна в стані інституціональної одиниці, що відбулася в результаті дій і на основі взаємної угоди з іншою інституціональною одиницею. Деякі науковці визначають послугу як процес, що складається зі серії невідчутних дій, які за необхідності виникають між споживачем і обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системою підприємства – постачальником послуг [14]. Інші вважають, що «послуга – це користь, запропонована клієнту організацією сфери послуг» [15]. Існує погляд на послугу як товар особливого виду, діяльність, благо, що задовольняє потреби індивіда, виробництва і суспільства, має споживчу вартість і вартість, результат якої може мати матеріальну і нематеріальну форми [1].

Послугу як об'єкт комерційної діяльності характеризують такі особливості:

- послуги виробляються і споживаються переважно одночасно і не підлягають зберіганню на відміну від товарів народного споживання;

- торгівля послугами взаємопов'язана з торгівлею товарами народного споживання і суттєво впливає на неї;

- не всі послуги, на відміну від інших об'єктів комерційної діяльності, придатні до широкого залучення в міжнародний господарський обіг [4].

Забезпечення ефективного управління процесом створення і надання послуг вимагає їх класифікації. Деякі автори вважають, що найпоширенішими категоріями, за якими класифікують послуги, є:

- специфіка поняття «послуга» (послуга сприймається або як товар – об'єкт комерційної уваги, або як дія, яка приносить користь споживачу);

- місце послуги у суспільному виробництві (спрямованість на виробниче споживання або особисте);

- роль у суспільстві та інфраструктурі економіки (спрямованість послуги на задоволення споживчих потреб населення або інфраструктурних);

- капіталомісткість продукування послуг (індивідуальні або масові послуги);

- матеріаломісткість послуг (матеріальні послуги, спрямовані на речовий прояв, або нематеріальні послуги з виконанням інтелектуальних дій);

- характер витрат праці (потребують праці висококваліфікованих фахівців або не потребують);

- комплексність надання послуг (основні, супутні, допоміжні, комплексні);

- зв'язок із процесом виробництва (послуги пов'язані з процесом виробництва, є продовженням процесу виробництва, забезпечують необхідні параметри процесу виробництва і реалізації продукції або взагалі не пов'язані з процесом виробництва);

- призначення послуг (виробничі, розподільчі, професійні, споживчі, суспільні);

- соціальний статус клієнтури (спрямованість послуг на малозахищені верстви населення, працююче населення або елітні види послуг);

- рівень комерціалізації послуг (платні або безоплатні послуги);

- періодичність надання (періодичні або постійні послуги) [11; 13].

Існують різні трактування сфери послуг, наприклад, за звуженим підходом сфера послуг ототожнюється винятково з обслуговуванням населення і являє собою «сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві та наданні послуг і духовних благ населенню» [12, с. 5].

За визначеннями інших дослідників, сфера послуг, як складова суспільного виробництва, є сукупністю галузей і видів діяльності, що надають послуги (фінансові та не фінансові) інституційним одиницям усіх секторів економіки: нефінансовим і фінансовим корпораціям, сектору загального державного управління, домашнім господарствам, некомерційним організаціям, що обслуговують домашні господарства [7]. Деякі науковці «під сферою послуг розуміються сукупність видів діяльності, результатом якої є нематеріальні продукти, що можуть брати участь у процесі матеріального виробництва, або в кінцевому, як індивідуальному, так і груповому, споживанні, пов'язаному з формуванням особистості чи матеріальних умов її добробуту» [5, с. 22]. Інші під сферою послуг розуміють «сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві і реалізації послуг і духовних благ для населення» [1, с. 10].

У багатьох дослідженнях, присвячених сфері послуг, підкреслюється, що поняття «невиробнича сфера» та «сфера послуг» не є тотожні [6]. Слід зазначити, що при визначенні суспільного господарства та місця сфери послуг виділяють два основних підходи: 1) двосекторна модель поділу на матеріальне виробництво та сферу послуг; 2) трисекторна модель, де виокремлюються матеріальне виробництво, сфера послуг та невиробнича сфера. Згідно з класифікатором галузей народного господарства, значний час до сфери матеріального виробництва належали вантажний транспорт, зв'язок (із обслуговування підприємств матеріального виробництва), торгівля і громадське харчування; до невиробничої сфери – побутове обслуговування, пасажирський транспорт, зв'язок (із обслуговування невиробничої сфери та населення), охорона здоров'я, фізична культура та соціальне забезпечення, освіта і наукове обслуговування, кредитування та державне страхування. При цьому послуги трактувалися як види діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий, раніше не існуючий матеріально-речовий продукт, а змінюється якість вже існуючого, створеного продукту. Це блага,

представлені не у вигляді речей, а у формі діяльності [3]. Деякими дослідниками при визначенні назви галузі, за допомогою якої надаються послуги, пропонується чітко проводити розмежування двох сфер: матеріального виробництва і сфери послуг. У першому випадку продуктом виступає уречевлений товар, а в другому – послуга, яка не набуває уречевленої (предметної) форми. Необхідно погодитись із тим, що діяльність сфери послуг включає не тільки види праці, які не мають речової форми, а й такі види трудової діяльності (наприклад, ремонт автотранспорту), що мають чітко виражений речовий характер. Таким чином, уявлення про послуги із позиції держави повинні базуватися не лише на поділі народного господарства на виробничу і невиробничу сфери, а й на якісних і кількісних ознаках товару-послуги [2].

Зараз у сфері послуг зайнято більше половини працездатного населення світу: у ФНР – 41 % робочої сили, в Італії – 38 %, у Нідерландах – 50 %, у США – 73 %. За рахунок виконання своїх функцій (економічної та соціальної) сфера послуг обслуговує процес виробництва матеріальних благ, відтворює робочу силу, створює додаткові матеріальні блага, задовольняє потреби населення в різних видах обслуговування, забезпечує зниження витрат і поліпшення умов праці в домашніх господарствах, допомагає реалізувати вільний час та забезпечує безпеку й нормальне функціонування держави. Можна вважати, що рівень розвитку сфери послуг відображає соціально-економічний стан країни, оскільки є основним чинником її динамічного розвитку та знаходиться під впливом непростих суспільно-економічних процесів.

Для сфери послуг характерні складні системи взаємозв'язків, що охоплюють різноманітні галузі економіки. Вони, виступаючи як органічна частина цілісної економічної системи, самі мають економічну визначеність. Тим паче, що більшість підприємств сфери послуг здійснюють надання відразу декількох послуг. Між іншим, існує думка, що ринок послуг доречно трактувати «як сукупність відносин у процесі виробництва та реалізації послуг, яка включає, з одного боку, механізм вільного ціноутворення та вільне підприємництво на основі конкуренції суб'єктів господарювання в боротьбі за споживача, а з іншого – державне регулювання ринку» [5, с. 165]. В умовах розвитку економіки сфера послуг стає вагомим чинником науково-технічного прогресу і розвитку суспільного виробництва в цілому, суттєво впливає на макроекономічні показники, зокрема ВВП.

Сфера послуг має певні особливості, зокрема високий динамізм, територіальну сегментацію й локальний характер, високу швидкість обороту капіталу внаслідок короткого виробничого циклу, високу чутливість послуг до ринкової кон'юнктури у зв'язку з неможливістю транспортувати й складувати послуги. Вона характеризується тим, що купівля-продаж значної кількості послуг базується на прямих контактах виробника конкретної послуги та її споживача, адже у випадку опосередкованої

взаємодії погіршується регулювання попиту і пропозиції послуг за рахунок відсутності торгівельного посередництва та можливості зберігання послуги. Крім того, оцінювання якості послуги споживачем відбувається тільки після її придбання та споживання, таким чином, забезпечення відповідного контролю з боку підприємства сфери обслуговування потребує, по-перше, залучення кваліфікованого персоналу, постійного підвищення його професійного рівня, а по-друге – постійного моніторингу рівня задоволення попиту клієнтів та своєчасного усунення недоліків в обслуговуванні. Зауважимо, що збільшення обсягу продажу деяких послуг безпосередньо залежить від наявності сервісних послуг, а взаємозв'язок виробництва і споживання послуг залучає споживача до процесу виробництва і постачання послуги. Ми згодні з тим, що саме в силу своєї невизначеності або мінливості сфера послуг потребує державного втручання більше, ніж ринки інших товарів. Як відомо, в Україні, відповідно до стандартів статистичного обліку країн Євросоюзу, діє система періодичних показників статистики послуг щодо обсягу виробництва та реалізованих послуг, матеріальних витрат, фонду оплати праці, податку на додану вартість, надання послуг споживачам, доходів від оренди приміщень, середньооблікової чисельності штатних працівників облікового складу, чисельності неоплачуваних працівників, середньої чисельності позаштатних працівників. Для відповідних дій держави щодо розвитку сфери послуг потрібне проведення систематичного моніторингу та аналізу функціонування цієї сфери, дослідження структурних змін та загального впливу на економіку і рівень населення, проведення порівняльного аналізу розвитку регіональних ринків послуг та порівняння стану ринку послуг в Україні зі світовими показниками. Зокрема, одним із найважливіших документів Світової організації торгівлі (СОТ) щодо регулювання сфери послуг є Генеральна угода про торгівлю послугами, яка забезпечує правову базу для вирішення питань про усунення перешкод для торгівлі й інвестицій у сфері послуг, включаючи конкретні зобов'язання країн-учасниць СОТ по обмеженню використання ними такого роду бар'єрів і забезпечує форум для подальших переговорів по відкриттю ринків послуг у всьому світі.

Зараз у сфері послуг України відбувається збільшення кількості організацій сфери послуг та зміцнення недержавного сектора економіки, на вітчизняному ринку з'являються іноземні конкуренти, які мають досвід роботи у цій сфері у своїх країнах. При цьому недосконалі нормативно-правові акти, які регламентують діяльність організацій сфери послуг, заважають її нормальному розвитку, у країні залишається невисоким рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг та слабе реагування підприємств державного сектора економіки на мінливі умови в споживчому попиті. Зауважимо, що зараз ринок праці працює на максимальне задоволення існуючого попиту на

послуги, налагодження взаємодії виробників послуг за рахунок саморегулювання та підвищення ефективності показників економічної діяльності.

На нашу думку, державна політика стимулювання розвитку ринку послуг повинна бути спрямована на:

– активізацію початку самостійної підприємницької діяльності та/або розвитку самих підприємств і підсистем сфери послуг за рахунок формування сприятливих умов для підприємницької діяльності у секторі послуг, створення економічного та правового середовища, яке б забезпечувало стимулювання ділової активності населення;

– стимулювання соціально-економічного становища держави, регіонів;

– зростання рівня життя населення;

– кадрове забезпечення сфери послуг, зокрема забезпечення фахівців необхідними знаннями та вміннями для початку самостійної підприємницької діяльності.

Крім того, розвиток сфери послуг стимулюється за рахунок розширення спектру послуг, що супро-

воджують виробництво; перетікання працюючих із виробничої сфери у сферу послуг; розширення міжнародної торгівлі за рахунок зняття науково-технічним прогресом бар'єру при передачі послуг на відстані.

Висновки з даного дослідження. Проведений у межах дослідження аналіз наукових праць дозволив здійснити термінологічну характеристику понять «послуга» та «сфера послуг», визначити особливості сфери послуг і з'ясувати специфіку її функцій (економічної та соціальної). Було визначено, що розвиток сфери послуг стимулює: відповідне кадрове забезпечення; поліпшення соціально-економічного становища держави, регіонів; зростання рівня життя населення; активізацію початку самостійної підприємницької діяльності та/або розвитку самих підприємств і підсистем сфери послуг; вдосконалення нормативно-правового забезпечення, яке регламентує діяльність відповідних організацій.

Перспективи подальших розвідок. За цим питанням ми плануємо підготувати ще декілька статей.

ЛІТЕРАТУРА

1. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг : [навч. посіб.] / В. В. Апопій, І. І. Олексін, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало ; за ред. В. В. Апопія. – К. : ВІЦ «Академія», 2006. – 312 с.
2. Бесчастний В. М. Механізми державного управління розвитком вищих навчальних закладів системи МВС України : теорія, методологія та практика : [монографія] / В. М. Бесчастний. – Донецьк : Юго-Восток, 2009. – 407 с.
3. Гладка Т. І. Державне управління інноваційним розвитком освіти в Україні : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : спец. 25.00.01 / Т. І. Гладка. – Х. : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. упр., 2011. – 20 с.
4. Гончарова Л. О. Прогнозування та державне регулювання забезпечення спеціалістами : регіонально-галузевий аспект : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.03 / Л. О. Гончарова. – Донецьк : Донец. держ. ун-т упр., 2010. – 20 с.
5. Данилишин Б. М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Б. М. Данилишин [та ін.] ; Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України. – К. : ЗАТ «Нічлава», 2005. – 328 с.
6. Долишний М. И. Социально-экономические проблемы непроизводственной сферы / М. И. Долишний. – К. : Наукова думка, 1984. – 214 с.
7. Євдокимова І. М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування : [монографія] / І. М. Євдокимова. – К. : Науково-дослідний економічний ін-т, 1995. – 156 с.
8. Иванов Н. Н. Управление сферой услуг : инфраструктурный подход / Н. Н. Иванов. – СПб. : Изд-во СПб ГУЭФ, 2001 – 142 с.
9. Котлер Ф. Основы маркетинга [пер. с англ.] / Ф. Котлер. – М. : Ростинтэр, 1996. – 704 с.
10. Маркс К. Сочинения. Т. 23 / К. Маркс, Ф. Энгельс. – М. : Москва, 1960. – 907 с.
11. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : [навч. посіб.] / О. Б. Моргулець. – К. : Центр навчальної літератури, 2012. – 384 с.
12. Ратгайзер В. М. Сфера услуг : новая концепция развития / В. М. Ратгайзер, Т. И. Корягина, Т. И. Арбузова и др. – М. : Экономика, 1990. – 116 с.
13. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу : теорія та практика : [навч. посіб.] / Є. Ю. Сахно, М. С. Дорош, А. В. Ребенок. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 328 с.
14. Gronroos C. Service management and marketing / C. Gronroos. – West Sussex, 2000.
15. Norman Ed. R. Service management. Strategy and leadership in Service Business / Ed. R. Norman. – N.Y., 2000.

Рецензенти: **Корецький М. Х.** – д. держ. упр., професор;

Емельянов В. М. – к. т. н., доцент, державний службовець 1 рангу.

© Ковальська Н. М., 2012

Дата надходження статті до редколегії 09.11.2012 р.

КОВАЛЬСЬКА Наталія Михайлівна – кандидат педагогічних наук, доцент, докторант кафедри управління освітою Національної академії державного управління при Президентові України.

Коло наукових інтересів: роль сфери послуг в економічному розвитку держави.