

Т.М. Головка, канд. техн. наук

Т.М. Попова, доц.

В.О. Віннікова, канд. техн. наук

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Досліджено сутність понять «послуга» та «сфера послуг». Визначено роль сфери обслуговування. Проаналізовано особливості розвитку сфери послуг та вирішення актуальних проблем розвитку сфери послуг в Україні.

Исследована сущность понятий «услуга» и «сфера услуг». Определена роль сферы обслуживания. Проанализированы особенности развития сферы услуг и решения актуальных проблем развития сферы услуг в Украине.

The essences of «service» and «service industry» are explored. The role of the service is detect. Analyzed the development of services and address the pressing problems of development of services in Ukraine.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сьогодні сфера послуг є однією з найперспективніших галузей економіки. Вона охоплює широку зону діяльності: від торгівлі та транспорту до фінансування, страхування і посередництва найрізноманітнішого. Готелі й ресторани, пральні й перукарні, навчальні та спортивні заклади, туристичні фірми, радіо- і телекомпанії, консультаційні фірми, медичні установи, музеї, театри й кінотеатри належать до сфери послуг. Практично всі організації надають певні послуги. Як показує практика розвинених країн, у міру ускладнення виробництва і насичення ринку товарами зростає і попит на послуги.

В Україні сфера послуг, випереджає виробничу сферу за темпами зростання і появою нових видів послуг, за її пристосуванням до потреб ринку і споживачів. Ринок послуг абсолютно не схожий на інші ринки головним чином з тієї причини, що послуга не існує до її надання. Це робить неможливим порівняння й оцінку послуг до їх надання. Порівнювати можна лише очікувані й отримані вигоди. Послугам властива висока міра невизначеності, що ставить клієнта в невідгідне становище, а продавцям ускладнює просування послуг на ринок.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сфера послуг – це сукупність галузей і видів діяльності, функціональним призначенням яких є виробництво та реалізація послуг і духовних благ для населення. Сфера послуг безпосередньо пов'язана з відновленням працездатності людини, оскільки послуга – одна із форм задоволення її потреб.

Сучасний етап суспільно-економічного розвитку має специфіку, яка полягає, крім іншого, у підвищенні значущості кожного компонента, що характеризує рівень життя. Покращення добробуту передбачає розширене відновлення чинників і умов, які в сукупності характеризують матеріальний і культурний рівень життя та забезпечують найповніше задоволення різних потреб людей [1].

В умовах становлення ринкових відносин розвиток економіки і зростання добробуту населення країни тісно пов'язані. Зростання обсягів виробництва і його ефективності створює умови для розширення потреб. У той же час більш повне задоволення потреб є основним чинником підвищення працездатності населення. Але головним результатом розвитку економіки повинен стати прогрес у соціальній сфері, оскільки серед основних соціальних проблем велике значення приділяється проблемам поліпшення роботи галузей сфери обслуговування [2].

Незважаючи на всю умовність визначення поняття, багато послуг, особливо за останні десятиліття минулого століття, є предметом міжнародної торгівлі та знаходять своє відображення на рахунку поточних операцій платіжного балансу країни.

Розвиток матеріального виробництва, що є фундаментальною основою прогресу сфери послуг, а також міжнародний поділ праці у сфері послуг привели до значного різноманіття видів послуг [3].

Метою та завданнями статті є дослідження структури сфери послуг та визначення перспектив розвитку ринку послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сфера послуг відрізняється різноманітністю. В індустрії послуг діє значна частина комерційного сектору: авіакомпанії, банки, комп'ютерні, страхові, юридичні, консалтингові фірми, медичні установи та компанії з торгівлі нерухомістю. Виробництвом послуг займаються також урядові та некомерційні організації. Окремий сектор у сфері послуг складають сервісні організації. Вони відрізняються одна від одної за розмірами – від величезних міжнародних корпорацій у таких сферах, як банківська, страхова справа, телекомунікації, готельне господарство, до малих підприємств місцевого рівня, наприклад сфери торгівлі та громадського харчування.

Будь-який продукт праці, вироблений для продажу, є товаром. Отже, послуги, що реалізуються на різних ринках, становлять самостійну і велику різноманітну групу товарів. Головна роль послуги як товару полягає в можливості задоволення потреб покупців. Основна відмінність послуги від фізичного товару полягає в тому, що будь-яка послуга – це процес. Використання терміна «процес» дозволяє провести розмежування між послугами та фізичними товарами, які за своєю природою процесом бути не можуть.

Невід'ємною частиною послуг є люди. Процеси виробництва, доставки та споживання відбуваються одночасно. Послуга – це будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному неречові та не приводять до заволодіння чим-небудь. Виробництво послуг може бути, а може й не бути пов'язане з товаром у його матеріальному вираженні.

До послуг часто відносять усі види корисної діяльності, тобто головним критерієм віднесення тієї чи іншої діяльності до сфери послуг є нематеріальний характер виробленого в даній сфері продукту. Види послуг надзвичайно різноманітні: вони можуть мати промисловий характер або задовольняти особисті потреби, бути некваліфікованими або вимагати дуже високого рівня кваліфікації виконавців. Одні види послуг вимагають величезних капіталовкладень, інші можуть обійтися невеликим початковим капіталом, але натомість відрізнятися високим рівнем професіоналізму працівників. При всій різноманітності послуг їх можна об'єднати в кілька груп. Також у світі спостерігається тенденція диверсифікації сфери послуг, коли раніше відокремлені види послуг об'єднуються в рамках однієї компанії. Пропонується їх комплекс, чим підвищується конкурентоспроможність даної компанії, послаблюються можливі ризики. Так банківські, біржові та посередницькі послуги зливаються в єдиний комплекс фінансових послуг. Або, наприклад, відбувається об'єднання різноманітних послуг у рамках компанії, що займається транспортними перевезеннями, таких, як страхування життя та вантажів, доставка кореспонденції, туризм.

Сфера послуг має низку специфічних особливостей порівняно з матеріальним виробництвом. По-перше, на відміну від товарів, послуги виробляються і реалізуються в основному одночасно, не підлягають зберіганню. Це породжує проблему регулювання попиту і пропозиції послуг. По-друге, послуги часто надаються всупереч продукції, хоча і в промисловості збільшується роль обслуговування, яке може включати ремонт устаткування, післяпродажне обслуговування та інші послуги, пов'язані з продажем товарів. Можна сказати, що в багатьох випадках у послугах присутній елемент продукції, так само, як у разі продажу продукції присутній елемент послуги. Тісне переплетення продажу товарів та надання послуг ускладнює виділення та облік послуг. По-третє, сфера послуг зазвичай більше захищається державою від іноземної конкуренції, ніж сфера матеріального виробництва. Більше того, у багатьох країнах транспорт і зв'язок, фінансові та страхові послуги, наука, освіта, охорона здоров'я, комунальні послуги традиційно знаходяться в повній або частковій власності держави або ж суворо контролюються і регламентуються державою. Імпорт послуг, на думку урядів багатьох

країн, може бути загрозою національній безпеці й суверенітету, тому він регламентується більш жорстко порівняно з торгівлею товарами.

Зростання ролі та впливу сфери послуг на економіку викликало необхідність проведення досліджень із метою класифікації послуг і виявлення рівнів регулювання сфери послуг. Існує можливість також класифікувати послуги за сегментами споживачів, трудомісткістю, ступенем контакту з споживачем. Ринок послуг існує в єдності з товарним ринком і є одним із його різновидів, що розвивається за загальними законами ринкової економіки. Разом із тим, ринок послуг має низку специфічних особливостей, що зумовлюють особливий підхід до підприємницької діяльності.

Говорячи про роль сфери послуг у функціонуванні вітчизняної економіки, не можна не сказати про якість і кількість чинників, які впливають на виробництво. Основним виробничим ресурсом цієї сфери є праця. Тому збільшення виробництва багатьох галузей сфери послуг не могло відбутися без збільшення кількості зайнятих у цих галузях і відповідно витрат на оплату їх праці.

Важливою складовою проблеми створення умов для розвитку ринку послуг є вдосконалення дії механізму місцевого самоврядування, тобто залучення громади до активної участі у визначенні пріоритетних напрямів зростання ринку послуг, посилення впливу населення на рішення регіональних органів влади, застосування механізму партнерства для стимулювання розвитку перспективних видів діяльності у сфері послуг.

Висновки. Таким чином, послуга як специфічний товар не існує окремо від виробника, її надання здійснюється у формі "споживчого виробництва". У цьому відношенні виробництво і споживання послуг завжди має одностадійний характер і не включає стадії транспортування і зберігання. Тому споживання послуги безпосередньо пов'язано з прямим задоволенням потреб людини – соціальних потреб, які складають об'єктивну основу для формування ринку послуг.

Список літератури

1. Організація і технологія надання послуг : навч. посіб. / В. В. Апопій [та ін.]. – Л. : Академія, 2006. – 312 с.
2. Самойленко А. А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб. / А. А. Самійленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 244 с.
3. Классификация международной торговли услугами по секторам [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <<http://www.mybntu.com>>.

Отримано 30.10.2012. ХДУХТ, Харків.

© Т.М. Головка, Т.М. Попова, В.О. Віннікова, 2012.