

Список літератури

1. Воротін В. Є. Нова якість регіональної економіки як об'єкт державного управління в Україні / В. Є. Воротін // Стратегічні пріоритети. – 2010. – № 1(2). – С. 150–158.

2. Герасимчук З. В. Регіональна політика фінансового забезпечення сталого розвитку / З. В. Герасимчук, М. І. Вахович // Регіональна економіка. – 2008. – № 2. – С. 59–72.

3. Матвієнко П. І. Узагальнююча оцінка розвитку регіонів / П. І. Матвієнко // Економіка України. – 2010. – № 5. – С. 26–35.

Отримано 01.11.2013. ХДУХТ, Харків.

© Г.О. Сукрушева, 2013.

УДК 338.46.001.33

Н.М. Федоренко, ст. викл.

О.Г. Марушева, ст. викл.

ДЕТАЛІЗАЦІЯ СУТНОСТІ ПОСЛУГ ТА ЇХ КЛАСИФІКАЦІЯ

Розглянуто поняття та сутнісні характеристики послуг. Розкрито особливості поняття «послуги», які визначають їх відмінність від «товару». Досліджено різноманітні критеріальні підходи до класифікації послуг.

Рассмотрено понятие и сущностные характеристики услуг. Раскрыты особенности «услуги», которые определяют их отличие от «товара». Исследованы различные критеріальные подходы к классификации услуг.

The concept and intrinsic characteristics of services is considered. Features of «service» which define their difference from «goods» are opened. Various criteria approaches to classification of services are investigated.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Розгляд природи послуги неможливий без з'ясування сутності низки взаємопов'язаних понять, які досить часто використовують або як однопорядкові, або як ті, що розрізняються, проте без розкриття цих відмінностей. Сучасні умови господарювання зумовили розвиток теорії послуг та необхідність їх термінологічної визначеності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основний внесок у сучасне уявлення про розвиток галузевої сфери послуг, пов'язаний зі

специфікою господарської діяльності підприємств, внесли Е. Генрс, Е. Крузе, З. Манфред та ін; а також Н. Белоусова, К. Беседін, С. Васильєва, В. Кокарев, В. Лівшиц, С. Малахов, Ю. Павленко, К. Янковський та ін.

Мета та завдання статті – розглянути поняття та сутнісні характеристики послуг, визначити їх особливості. Дослідити різноманітні критеріальні ознаки, за якими можуть бути класифіковані послуги.

Виклад основного матеріалу дослідження. Зазвичай термін «послуга» використовують у контексті з поняттями, які відображають результати процесу виробництва, зокрема: економічний продукт, продукція, товар, робота. При цьому в публікаціях та в житті ці поняття ототожнюються одне з одним.

Економічним продуктом або благом називають все, що виробляється, створюється, використовується в економіці. Конкретизація такого «об'ємного» терміну здійснюється залежно від способу виробництва, способу та галузі застосування тощо.

Під час такої конкретизації виділяють поняття «продукція». При цьому зазвичай мають на увазі матеріально-речовий продукт, створений у процесі матеріального виробництва. Проте останнім часом все частіше в літературі можна зустріти вираз «науково-технічна продукція», «інформаційна продукція», також мова йде про продукцію виробничого призначення та продукцію особистого, сімейного, суспільного споживання. Тому припустимо називати продукцією будь-який кінцевий результат виробництва [1].

«Товарами» у вузькому сенсі називають економічні продукти, які після свого створення призначені для продажу. У широкому сенсі поняття «товар» відносять до будь-яких вироблених речей, якими користуються люди, не уточнюючи при цьому, що ці предмети придбані або продаються за гроші.

Найбільш близькими є поняття «робота» та «послуга», що підтверджує той факт, що у законодавствах деяких країн ці поняття не розділяють. «Роботою» в економіці називають трудову діяльність, яка сама по собі розглядається як корисний, потрібний результат, що підлягає оцінці та оплаті [1].

Науковий інтерес до поняття «послуга», його сутності почав активізуватися лише у другій половині ХХ століття, коли в економіці почали динамічно розвиватися послугові види діяльності. Вже неможливо було обмежуватися загальними положеннями, виникла необхідність у глибокому з'ясуванні сутнісних характеристик послуги. У ході цього дослідження можна виділити низку етапів.

На першому етапі фахівці вважали, що до послуг можна віднести все те, що не пов'язане з видобуванням корисних копалин, промисловим і сільськогосподарським виробництвом.

Початок другого етапу пов'язаний зі спробами виділити якісь особливості, специфічні риси послуг. Обмеженість формулювань проявляється в ігноруванні досить широкого різновиду послуг, які пов'язані з матеріальним процесом [4].

Прагнення більш повно і чітко розкрити сутність послуги об'єктивно призводило до необхідності розгорнутого порівняння властивостей матеріальних товарів і послуг.

Такі вчені як Г. Ассель, Д. Джоббер, П. Дойль, Ф. Котлер, Г. Армстронг, К. Хаксевер, Б. Рендер, Р.С. Рассел, Р.Г. Мердик виділяють у більш або менш розгорнутому вигляді наступні характеристики послуги (її відмітні властивості, особливості):

1. Невідчутність. Якщо матеріально-речове благо можна зважити, торкнутися, виміряти, дізнатися хімічний склад і т.п., то послуга як діяльність не може бути задалегідь, до її здійснення, реально представлена, «відчута» споживачем.

Зазначена властивість значно підвищує ступінь споживчого ризику. Прагнучи його знизити, потенційні покупці намагаються різними способами «скласти враження» про послугу, що їх цікавить, враховуючи при цьому думки знайомих, які вже користувалися даною послугою; користуючись проспектами, які наочно ілюструють та описують якісь етапи й технології здійснення послуги; оцінюючи «респектабельність» офісу фірми і самих фірм, що надають дану послугу, зовнішній вигляд і поведінку працівників тощо. Зі свого боку, з метою залучення клієнтів, виробники послуги зацікавлені в тому, щоб зробити послугу (її рекламне уявлення) як можна наочніше.

2. Невіддільність послуг від їхнього джерела. Ця властивість об'єктивно витікає з трактування послуги як діяльності, що передбачає, як правило, у разі замовлення та здійснення послуги взаємодію виробника і споживача послуги, навіть якщо в ролі першого виступає машина (отримання грошей за допомогою банкомату тощо).

3. Непостійність якості, або якісна невизначеність послуги, зумовлена специфікою процесу її надання і безпосередньо залежить від того, хто, коли, де і як її надає. При цьому мають значення як об'єктивні чинники: професіоналізм виробника послуги, досконалість технології тощо, так і суб'єктивні – настрої працівника, що надає послугу, його вміння зрозуміти потреби (і навіть примхи) клієнта, налагодити з ним взаємини. Певною гарантією якості може бути ім'я фірми – виробника послуги.

4. Недовговічність послуг пов'язана з її основною властивістю – невідчутністю – і означає неможливість зберігання послуги. Названа особливість висуває дуже жорсткі вимоги до знання попиту та його коливань на конкретні види послуг, адже послуги не можна виконати «про запас» і дець складувати. Більш того, практично всі послуги «персоніфіковані» та «індивідуалізовані», якщо навіть їх замовником виступає юридична особа, держава, тому виробництво послуги починається з надходження «замовлення» від споживача.

5. Відсутність передачі прав власності у разі надання послуги. Якщо, купивши товар у матеріально-речовій формі, покупець автоматично набуває і право власності на нього, що дозволяє використовувати цей фізичний товар на свій розсуд, у тому числі перепродати його, то сама послуга як така не стає власністю покупця, а право на її виробництво залишається у виробника [3].

Поряд із цими характеристиками послуг, які найбільш часто наводяться в літературі, можна відзначити ще й такі:

- повна відсутність або набагато менша взаємозамінність послуг навіть у одному виді послуг;

- послуги не можна, як правило, транспортувати (перевозити), що є можливим і зазвичай застосовується по відношенню до фізичних товарів, хоча з розвитком інформаційних технологій зазначена характерна риса стає не надто визначеною.

Перераховані властивості послуги в повній мірі притаманні лише так званим «чистим» послугам, у яких матеріальність у традиційному розумінні мінімальна (послуги психолога, юриста, музиканта, екскурсовода, маркетолога, менеджера і т.д.). У реальному житті існує безліч послуг, що містять «матеріальну» складову в більшій чи меншій мірі, тому чітко провести межу між товарами в матеріально-речовинній формі та послугами (особливо так званими матеріальними) досить складно [5].

Як зазначають фахівці, економічний продукт у вигляді послуги – це нова якість, що виникає у процесі та завдяки даній економічній діяльності. Ефект, спричинений наданням послуг, може бути:

- постійним і тимчасовим;
- оборотним і необоротним;
- фізичним та ментальним.

Хоча послуги найчастіше не створюють нові речі, вони вкрай потрібні людям, так як сприяють поліпшенню використання того, що вже є. Більш того, більшість фізичних товарів взагалі втрачають свою значущість, якщо не є засобами, які реально надають послугу (телевізор, телефон, холодильник, автомашина, літак і т.д.).

Логіка дослідження даного явища приводить до висновку, що шлях до більш глибокого з'ясування суті поняття «послуга» лежить через аналіз її функціональних характеристик. Саме вивчення функціональних особливостей послуги дозволяє більш точно та чітко сформулювати її визначення [2].

У сучасній економіці виявляється надзвичайно різноманітний спектр послуг. Тому однозначної класифікації, побудованої за єдиним критерієм існувати не може. Слід також враховувати, що функціональні відмінності фізичних товарів і послуг зумовлюються неможливістю використання загальноприйнятих товарних класифікацій для угруповання послуг.

Послуги можуть бути класифіковані за різними критеріальними ознаками. Існують міжнародні та національні класифікації послуг, причому в різних країнах є свої особливості через сформовані національні економічні традиції.

Необхідність класифікації послуг продиктований потребою поглиблення теоретичних знань, і, що дуже важливо, самою господарською практикою. Фахівці зазвичай звертають увагу на те, що класифікація послуг сприяє вирішенню наступних завдань:

- розвитку і вдосконаленню стандартизації у сфері послуг;
- здійсненню сертифікації послуг з метою забезпечення безпеки життя, здоров'я споживача та охорони навколишнього середовища; запобігання заподіяння шкоди майну споживачів;
- обліку та прогнозуванню реалізації послуг, у тому числі населенню;
- вивченню попиту на послуги;
- актуалізації розвитку виробництва певних видів послуг з урахуванням мінливих соціально-економічних умов;
- обліку надання послуг підприємствами та організаціями різних організаційно-правових форм власності;
- гармонізації національної класифікації послуг з міжнародними класифікаціями [2].

Теоретичні дослідження проблеми класифікації послуг почали американські маркетологи з середини 60-х рр. XX ст., а кінець 70-х – початок 80-х років ознаменувався вибуховою хвилею поглиблення і розширення складу ознак класифікації послуг. У даний час такі дослідження активно ведуться економістами та статистиками. В економічній літературі представлені різноманітні підходи до класифікації послуг та їх критеріальні ознаки, які знаходять своє застосування в офіційній національній та світовій статистиці.

Огляд зарубіжних та вітчизняних публікацій дозволяє виділити наступні критерії класифікації послуг (табл.).

У сучасній літературі можна зустріти, хоча і в нечіткому вигляді, також поділ послуг на професійні та непрофесійні; іноді виділяють також інтелектуальні послуги, без визначення їх складу. До професійних послуг відносять правові, бухгалтерські, аудиторські, консультаційні, архітектурні, інженерні, медичні та ін., що вимагають спеціальної освіти і кваліфікації. Велика частина спектра цих послуг може входити в клас бізнес-послуг.

Наведена класифікація послуг наочно демонструє, що сфера послуг не є однорідною.

Таблиця – Критерії класифікації послуг

Критерій	Види послуг
Функціональна спрямованість	– виробничі; – споживчі; – соціальні; – розподільчі
Специфіка змісту	– послуги, що створюють нові споживчі вартості; – послуги, що відновлюють споживчі властивості товарів; – послуги, що спрямовані на обслуговування людини
Ступінь матеріальності	– матеріальні; – нематеріальні
Ступінь завершеності процесу	– кінцеві; – проміжні
Законність	– в межах правового поля; – тіньові (незаконні)
Процес надання	– ринкові (комерційні); – неринкові (некомерційні)
Форма власності господарюючого суб'єкта, що надає послугу	– приватні; – державні
Характер споживання	– масові; – колективні; – індивідуальні
Роль у діяльності господарюючого суб'єкта	– основні; – допоміжні
Можливість участі у міжнародному обміні	– може бути об'єктом зовнішньої торгівлі; – лише для внутрішнього застосування; – змішані

1	2
Спосіб доставки послуг	<ul style="list-style-type: none"> – послуги, пов'язані з інвестиціями (банківські, готельні, професійні); – послуги, пов'язані з торгівлею (транспорт, страхування); – послуги, пов'язані одночасно з інвестиціями і торгівлею (зв'язок, будівництво, комп'ютерні, інформаційні, особисті, культурні та рекреаційні)
Форма обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> – абонементне обслуговування; – термінове; – за місцем роботи, проживання, відпочинку і т.п.

Якщо в доіндустріальному суспільстві переважали домашні або особисті послуги, то в індустріальному акцент змістився в бік послуг, які відігравали допоміжну роль по відношенню до виробництва, а також фінансових послуг. У постіндустріальному суспільстві, яке зберігає всі раніше існуючі види послуг, з'являються якісно нові їх типи, що починають швидко домінувати в структурі професійної діяльності [5].

Діюча класифікація в офіційній статистиці, у тому числі Міжнародна стандартна галузева класифікація всіх видів економічної діяльності (МСОК/ISIC), статистична класифікація видів економічної діяльності європейського союзу (КДЕС/NACE) пропонує перелік послуг, що включає 160 позицій за 12 укрупненими блоками: ділові послуги; послуги зв'язку; будівельні та інжинірингові послуги; дистриб'юторські послуги; загальноосвітні послуги; послуги із захисту навколишнього середовища; фінансові послуги, включаючи страхування; послуги з охорони здоров'я і соціальні послуги; туризм і подорожі; послуги в області організації дозвілля; транспортні послуги; інші послуги.

Висновки. Дослідження довело різноманітність послуг, які надаються у сучасній економіці, що дає можливість виділення широкого кола ознак їх класифікації. Проте, послугова діяльність у даний час виступає як системне явище, оскільки характеризується певною цілісністю, однаковою сутністю і загальними рисами. У свою чергу, оскільки система послуг функціонує в економічній системі та є її складовою частиною, то вона може розглядатися як підсистема в економічній системі. І залежно від ступеня розвитку підсистеми послуг можна спрямувати розвиток економічної системи в цілому.

Список літератури

1. Вікіпедія – вільна енциклопедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://www.uk.wikipedia.org>>.
2. Восколович Н. А. Экономика платных услуг : учеб. пособие для студентов вузов / Н. А. Восколович. – М. : Юнити-Дана, 2007. – 399 с.
3. Котлер Ф. Маркетинг. Менеджмент. Анализ, планирование, внедрение, контроль / Ф. Котлер. – СПб. : Питер, 1998. – 896 с.
4. Махошева С. А. Сфера услуг и формирование новой архитектуры развития региональных социально-экономических систем : автореф. дисс. ... д-ра экон. наук / С. А. Махошева. – Нальчик, 2009. – 51 с.
5. Шалева О. І. Електронна комерція: навч. посібник / О. І. Шалева. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 216 с.

Отримано 01.11.2013. ХДУХТ, Харків.

© Н.М. Федоренко, О.Г. Марушева, 2013.

УДК 156:458.478

П.Л. Гринько, ст. викл.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ГРОШОВИМИ ПОТОКАМИ ПІДПРИЄМСТВА

Розглянуто порядок формування збалансованої системи показників, що використовується як інструментарій в управлінні грошовими потоками підприємства. Приділено особливу увагу практичному застосуванню запропонованого інструментарію на підприємствах.

Рассмотрен порядок формирования сбалансированной системы показателей, которая используется в качестве инструментария в управлении денежными потоками предприятия. Уделено особое внимание практическому использованию предложенного инструментария на предприятиях.

This article is about the order of formation of the balanced system, which can be used as a tool to manage cash flow of the enterprise. There was paid particular attention to the practical application of the proposed tools in the workplace.