

УДК 330.123.6:330.55

## РОЛЬ ПОСЛУГ В РОЗВИТКУ СУЧАСНОЇ ЕКОНОМІКИ

Янченко Н.В., Брюховецька Т.В., Андріянова О.А.

Харківський національний університет будівництва та архітектури

В статті розглядається сфера послуг та її роль у сучасній світовій економіці. В останні роки спостерігається тенденція підвищення ролі послуг, причому зростання сфери послуг випереджає зростання матеріального виробництва. Така ситуація характерна не тільки для економічно розвинених країн, але й для розвиваються держав. Розвиток сфери послуг безпосередньо впливає на рівень життя населення. Збільшення масштабів світової торгівлі послугами неминуче привели до потреб створення міжнародного механізму регулювання.

**Ключові слова:** послуги, розвиток, вплив нематеріальне виробництво, сфера послуг, людський капітал, ділові послуги, інноваційна економіка.

**Постановка проблеми.** Розвиток ринкових відносин в нашій країні багато в чому залежить від формування економіки послуг, або сервісної економіки, в рамках якої основним фактором, що визначає ефект, є здатність максимально задовольняти вимоги споживача. Стратегія орієнтації на споживача означає, що клієнт є центром уваги фірми, організації, яка повинна прагнути до того, щоб якомога краще розуміти тенденції розвитку системи значущості замовника. Тому потрібна державна інвестиційна політика спрямована на розвиток ринку послуг.

Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій. У науковій літературі теоретико-методологічні основи дослідження сфери послуг були закладені в працях таких відомих класиків економістів, як Ф. Бастіа, А. Сміт, Ж.-Б. Сей, К. Маркс, А. Маршалл та інших. Окремі питання становлення та розвитку сфери послуг розглянуто в працях таких російських та українських вчених, як Є. Агабаб'ян, В. Базилевич, Т. Білінов, З. Варналій, Л. Верховодова, Ю. Головін, М. Долішній, Є. Жильцова, Г. Журавльов, В. Козак, Т. Корягіна, В. Куценко, Б. Данилишин, А. Мельник, В. Проскураков, В. Рубе, В. Рутгайзер, В. Новіков, В. Тихомирова, А. Челенков, В. Юхименко, В. Яковлева та ін. Аналіз опублікованих праць і матеріалів, присвячених дослідженню цієї проблеми, показав, що вона має ще багато недосліджених теоретичних питань та невирішених практичних проблем.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** В інноваційному процесі одна з провідних ролей відводиться державі. Держава зацікавлена в розвитку сфери послуг і в підвищенні її конкурентоспроможності, воно має великі можливості в стимулюванні інноваційної діяльності з точки зору фінансування інновації, формуванні сприятливого економічного середовища та організації інноваційної інфраструктури. Рішення стосовно того як саме потрібно діяти державі щоб створити сприятливі умови для розвитку ринку послуг ще не вирішено.

**Мета статті.** Головною метою цієї статті є вивчення механізму регулювання сфери послуг та пошук шляхів для створення інноваційної структури – інтеграція науки і бізнесу і забезпечення доступу до цілого комплексу ресурсів (людських, інформаційних, фінансових, виробничих та інших).

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Зростання сфери послуг в нашій країні почався в 90-і роки. Вона стала привабливою для підприємців, так як деякі види діяльності, які в неї входять, практично не вимагають великого стартового капіталу (наприклад, консультаційні послуги), інші в зв'язку з їх нерозвиненістю дозволяють отримувати засновникам надприбуток (фінансові, трасові послуги).

Слід зазначити, що попит на послуги зростає навіть при стагнації матеріального виробництва. Використання товару приносить споживачеві більше задоволення, ніж факт володіння товаром. Матеріальний товар сприймається як фактор, що сприяє розширенню послуг. Посилення ролі послуг стимулює здійснення покупки.

З розвитком продуктивних сил суспільства посилювався виробничий, господарський аспект послуг, а головне – зростала потреба в послугах і попит з боку населення. Послуги стали грати цілком самодостатню роль в економіці.

Послуга, як вид діяльності, знаходиться в безперервному зв'язку з процесом надання або виконання цієї послуги, тобто обслуговуванням. Об'єктами обслуговування можуть бути фізичні та юридичні особи – населення і підприємства. Однак сферу послуг традиційно обмежують обслуговуванням населення. В даному аспекті цілком правомірно виділяти дві групи послуг за характером їх споживання:

1) виробниче споживання послуг, тобто послуги, що надаються юридичним особам – підприємствам;

2) кінцеве споживання послуг, тобто послуги, що надаються фізичним особам – населенню.

Останні визначають роль послуг в економіці, оскільки, на відміну від товарного обороту матеріальних ресурсів, кінцеве споживання

послуг потенційно значно перевищує їх виробниче споживання.

Сервісна економіка, в порівнянні з індустріальною, є більш гармонійним, бо включає в єдиний комплекс сфери матеріального виробництва, обігу та послуг. В силу яскраво вираженої індивідуалізації, де в центрі уваги конкретний клієнт, сервісна економіка є соціально-орієнтованою.

Послуги бувають наукоємними та капіталоемними. Вони можуть мати промисловий характер і вимагати висококваліфікованих виконавців, а можуть бути некваліфікованими та задовольняти особисті потреби членів суспільства. Сфера послуг в більшій мірі знаходиться під державною захистом від іноземної конкуренції, ніж матеріальне виробництво. Також простежується так економічність суспільного розвитку, як оптимізація росту сфери послуг у порівнянні з матеріальним виробництвом та розширення її господарських позицій. У службах починає грати важливу роль наукове знання, нематеріальні форми накопичення, інформаційні технології, а також глобалізація господарської діяльності тощо. Таким чином, все більш важливими стають глибокі науково-технічні, якісні та структурні зміни в самих галузях послуг, що підвищують їх вклад у розвиток суспільства і створюють необхідні умови для його процвітання. На розвиток сфер послуг велика вплив надає науково-технічний прогрес: з'являються нові види послуг, поліпшується якість обслуговування, припиняються технічні бар'єри у передачі деяких послуг, що відкриває для них світовий ринок.

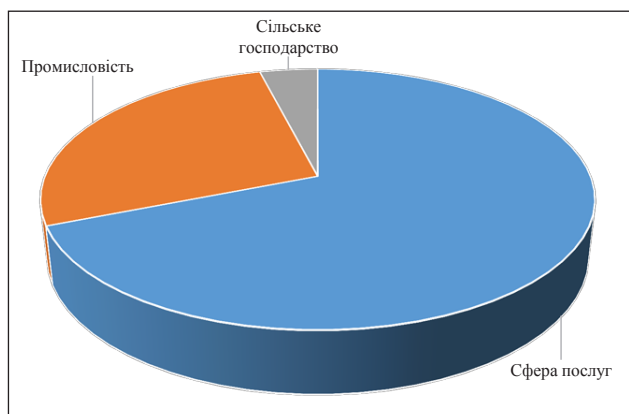


Рис. 1. Галузева структура зайнятості населення

Юридичним виразом сервісної економіки є регламентація послуг та їх якості в формі державних стандартів. Для оцінки властивостей різного роду послуг поряд з іншими використовують такі показники якості:

1. Призначення. Характеризує властивості послуги, що визначають її значимість і основні функції, для виконання яких вона призначена. Залежно від призначення виділяють функціональні і соціальні показники якості послуги.

Соціальні показники якості вказують на відповідність послуги суспільним потребам, що обумовлює доцільність її подання та споживання.

Функціональні – показують відповідність послуги цільовим призначенням, її здатність служити засобом задоволення певної потреби: матеріальної, духовної та ін.

2. Етична складова. Характеризує властивості послуги, які проявляються в процесі безпосереднього спілкування споживача послуги та виконавця (професійна етика персоналу, ввічливість, тактовність та ін.).

Поглиблення ринкових перетворень привело до значного збільшення числа підприємств, фірм, організацій, що займаються наданням послуг. Змінилися і вимоги до якості послуг, основними умовами забезпечення якого є:

- нормативні документи;
- доступність послуги для споживача;
- контроль з боку замовника;
- безпеку, якість та культура обслуговування;
- захист правових інтересів клієнта при виконанні послуги;
- державні гарантії доступності отримання послуг;
- професіоналізм.

Основа високої якості послуг – їх нормативне забезпечення на державному рівні. Крім того, є універсальні види послуг, тобто надаються не тільки фізичним особам (населенню), а й юридичним особам (підприємствам). Іншими словами, в умовах ринку має місце зближення виробничого і кінцевого споживання послуг, перш за все, за рахунок того, що частина активного населення займається підприємництвом, в тому числі малим бізнесом.

Для суб'єктів оптового ринку необхідні послуги:

- а) з фінансового посередництва та страхування;
- б) пов'язані з використанням нерухомого майна (оренда нежитлового фонду, машин і устаткування, вантажних автомобілів, інших видів транспортного обладнання);
- в) послуги з обслуговування обчислювальної техніки;
- г) послуги в галузі складання рахунків бухгалтерського обліку та ревізії; консультації з питань оподаткування та управління виробництвом;
- д) послуги в галузі реклами.

Крім того, виділяються види послуг, що відносяться до оптової торгівлі, маркетингу і логістики: послуги оптової торгівлі, закупівельні послуги, послуги маркетингу, інші послуги торгівлі.

Таким чином, можна стверджувати, що сервісна економіка охоплює сферу послуг, що надаються не тільки населенню, але і юридичним особам. Отже, в сервісній економіці сфера послуг має універсальний характер. Роль сфери послуг в економіці обумовлена їх здатністю при мінімальних матеріальних витратах

швидко окупатися. Це можна підкреслити наступними трьома факторами:

1) високою прибутковістю (ліквідністю) послуг, які, як правило, споживаються в момент їх виробництва;

2) відносно невисокою матеріаломісткістю (включаючи, так звані, нематеріальні послуги);

3) коротким терміном отримання оплати за виконані послуги.

Перераховані фактори стали тим ядром, яке визначило ринкову необхідність розвитку сфери обслуговування, формування сервісної економіки з її комерціалізацією послуг, або, іншими словами, сервісної комерції.

У реалізації державної інноваційної політики, покликаної забезпечити перехід національної економіки на шлях модернізації з метою забезпечення світової конкурентоспроможності та сталого соціально економічного розвитку країни, велике значення має сфера послуг. Її роль в даному процесі проявляється в наступних напрямках: по-перше, інноваційний розвиток самої сфери послуг як найважливішого сектора економіки країни; по-друге формування національної інноваційної системи та розвиток національної інноваційної інфраструктури.

Найважливішим показником інноваційного розвитку сфери послуг виступає конкурентоспроможність послуг, яка безпосереднім чином залежить від рівня інноваційної діяльності, здійсненої організацією сфери послуг [1; 2].

Результат інноваційної діяльності (сервісний продукт, технологія або її окремі елементи, нова організація сервісної діяльності), здатний більш ефективно задовольнити суспільні потреби називають інноваціями в сфері послуг [1]. Впровадження інноваційних технологій у сфері послуг передбачає впровадження нових видів техніки і техніко-технологічних прийомів в процесі обслуговування (технічні інновації); підвищення ефективності обслуговування (організаційно-технологічні інновації); вдосконалення внутрішніх і зовнішніх зв'язків, вдосконалення методів управління (управлінські інновації).

Інноваційні сервісні підприємства для підвищення конкурентоспроможності проводять політику, спрямовану на формування умов, які стимулюють створення інновацій. В інноваційній політиці виділяють чотири основні елементи: пошук ідеї послуги – новинки; проектування і організація виробництва послуги-новинки; впровадження нової послуги на ринок і спостереження за ходом її реалізації та отриманими результатами. По суті, сукупність перерахованих елементів являє собою інноваційний процес. Успішне управління інноваційним процесом в організаціях сфери послуг базується на таких найважливіших принципах [1]:

– орієнтації на споживача (пропозиція споживачам тих інновацій, які йому дійсно потрібні, при цьому, організація може не тільки задовольняти існуючі потреби, але і формувати їх);

– системності (чітка організація процесу, виділення чітко визначених функцій, їх виконавців і взаємозв'язків між ними);

– адаптивності (своєчасне реагування на зміни у зовнішнє і внутрішнє середовище);

– пріоритетності (пріоритет інноваційних процесів над традиційними);

– узгодженості з усіма учасникам інноваційного процесу (учасниками є всі суб'єкти, які виконують функції створення, просування і використання нововведення, регулювання та обслуговування інноваційного процесу, а це: новатори, споживачі, інвестори, держава).

В інноваційному процесі одна з провідних ролей відводиться державі, так як держава є, по-перше, джерелом попиту на інновації, по-друге, головним посередником в інноваційному процесі. Держава зацікавлена в розвитку сфери послуг і в підвищенні її конкурентоспроможності, воно має великі можливості в стимулюванні інноваційної діяльності з точки зору фінансування інновації, формуванні сприятливого економічного середовища та організації інноваційної інфраструктури. Головна мета створення інноваційної структури – інтеграція науки і бізнесу і забезпечення доступу до цілого комплексу ресурсів (людських, інформаційних, фінансових, виробничих та ін.).

**Висновки.** У наші дні роль сфери послуг зростає внаслідок створення певних соціально-економічних умов. Вони виникли в результаті науково-технічного прогресу, значного зростання продуктивності праці у виробництві матеріальних благ, а також змін значення і ступеня невідкладності задоволення різних потреб сучасного суспільства. Разом з тим, послуги великих та малих компаній вже надають більше робочих місць ніж у всіх інших галузях економіки в сукупності. Послуга, як вид діяльності, знаходиться в безперервному зв'язку з процесом надання або виконання цієї послуги, тобто обслуговуванням. Попит на послуги зростає навіть при стагнації матеріального виробництва. Матеріальний товар сприймається як фактор, що сприяє розширенню послуг. Посилення ролі послуг стимулює здійснення покупок.

Сервісна економіка, в порівнянні з індустріальною, є більш гармонійним, бо включає в єдиний комплекс сфери матеріального виробництва, обігу та послуг. В інноваційному процесі одна з провідних ролей відводиться державі. Держава зацікавлена в розвитку сфери послуг і в підвищенні її конкурентоспроможності, воно має великі можливості в стимулюванні інноваційної діяльності з точки зору фінансування інновації, формуванні сприятливого економічного середовища та організації інноваційної інфраструктури. Головна мета створення інноваційної структури – інтеграція науки і бізнесу і забезпечення доступу до цілого комплексу ресурсів (людських, інформаційних, фінансових, виробничих та інших).

**Список літератури:**

1. Алієва З.К. Інноваційний менеджмент у сфері послуг [Електронний ресурс] / З.К. Алієва. – Режим доступу: <http://www.rppe.ru/wp-content/uploads/2010/02/alieva-zk.pdf>.
2. Носкова Н.А. Інноваційна діяльність в сфері послуг // Сучасні наукові дослідження та інновації. 2012. № 6 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://web.snauka.ru/issues/2012/06/15039>.
3. Байгулова А.А., Якушенко А.А. Система показників стратегічного галузевого бізнес-аналізу // Проблеми економіки та менеджменту. – 2016. – № 1(53). – С. 23–26.
4. Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. Економіка сфери послуг. – Іркутськ: Видавництво БГУЭП, 2005. – 444 с.
5. Рязанцев С.В. Світовий ринок праці та міжнародна міграція, 2010 р. – 304 с.

**Янченко Н.В., Брюховецкая Т.В., Андриянова А.А.**

Харьковский национальный университет строительства и архитектуры

**РОЛЬ УСЛУГ В РАЗВИТИИ СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКИ****Аннотация**

В статье рассматривается сфера услуг и ее роль в современной мировой экономике. В последние годы наблюдается тенденция повышения роли услуг, причем рост сферы услуг опережает рост материального производства. Такая ситуация характерна не только для экономически развитых стран, но и для развивающихся государств. Развитие сферы услуг непосредственно оказывает влияние на уровень жизни населения. Растущие масштабы мировой торговли услугами неизбежно привели к потребности создания международного механизма регулирования.

**Ключевые слова:** услуги, развитие, влияние нематериальное производство, сфера услуг, человеческий капитал, деловые услуги, инновационная экономика.

**Yanchenko N.V., Briukhovetska T.V., Andriianova O.A.**

Kharkiv National University of Civil Engineering and Architecture

**ROLE OF SERVICES IN THE DEVELOPMENT OF THE MODERN ECONOMY****Summary**

The article discusses the scope of services and its role in today's global economy. In recent years there has been a tendency to increase the role of services, and service sector growth is outstripping the growth of material production. This situation is typical not only for the developed countries but also developing countries. Development of services directly affects the standard of living of the population. The growing scale of the global trade in services will inevitably lead to the need of establishing an international regulatory mechanism. Today, the role of the service sector is growing as a result of the creation of certain socio-economic conditions. They arose as a result of scientific and technological progress, a significant increase in labor productivity in the production of material goods, as well as changes in the value and degree of urgency of meeting the various needs of modern society.

**Keywords:** services, development, influence intangible production, service industry, human capital, business services, innovative economy.