

СФЕРА ПОСЛУГ: КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ЕКОНОМІЧНА РОЛЬ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

Р.В.Яковенко, к.е.н.,

Ю.Р.Тютюник, ст. гр. МЕ-12

Кіровоградський національний технічний університет

Актуальність. Сфера послуг сьогодні – це одна з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи, шоу-бізнес тощо. У розвинутих країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки. У ній працює в середньому 65-75% зайнятого населення, на неї припадає 50% обсягів капіталовкладень, 63-74% ВВП.

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 В. Базилевич, Т. Блінов, З. Варналій, Л. Верховодова, Ю. Головін, М. Долішній, Є. Жильцова, Г. Журавльов, В. Козак, Т. Корягіна, В. Куценко, Б. Данилишин, А. Мельник, В. Проскурняков, В. Рубе, В. Рутгайзер, 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.

Мета дослідження. Метою даного дослідження є розглянути основні поняття та терміни пов'язані з діяльністю у сфері послуг, детальніше ознайомитися з класифікацією послуг та зрозуміти, яку роль сфера послуг відіграє в економіці країни.

Виклад основного матеріалу. Сфера послуг представляє собою сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві й реалізації послуг і духовних благ для населення.

Останні десятиліття характеризуються збільшенням ролі сфери послуг у світовій економіці. Розширюється спектр пропонованих послуг, спостерігається зростання числа зайнятих у цій сфері [2].

Головна роль послуги як товару полягає в можливості задоволення потреб покупців. Основна відмінність послуги від фізичного товару полягає в наступному:

- Будь-яка послуга – це процес. Використання терміну 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.

Послугою вважається будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невідчужимі і не приводять до заволодіння чим-небудь [4].

Залежно від того, у чому саме проявляються послуги, сферу обслуговування найчастіше умовно ділять на два підсектори:

- виробництво матеріальних послуг (транспорт, торгівля, житло-побутове обслуговування та інше);

- виробництво нематеріальних послуг (управління, діяльність армії й органів безпеки, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, шоу-бізнес, соціальне обслуговування, маркетинг, аудит, кредитування, страхування і т.п.).

Поряд із традиційним розподілом сфери послуг на підсектори матеріального/нематеріального виробництва, зустрічаються інші класифікації.

В економічній теорії існує поняття "секторальної структури" економіки, в основі якого є поділ економіки на сектори за моделлю Фішера-Кларка. Відповідно до цієї моделі, до первинного сектора належить діяльність, що пов'язана з одержанням первинних ресурсів, асоційованих із чинниками виробництва на зразок "земля" (сільське й лісове господарство, рибальство, гірничодобувна промисловість), а до вторинного сектора – галузі обробної промисловості. Третинний сектор охоплює сферу послуг (які Фішер зараховував до "нематеріального" виробництва).

У літературі також можна зустріти розподіл сфери послуг на три сектори:

- інфраструктурний (транспорт, зв'язок, передача електрики і тепла);
- розподільчо-обмінний (торгівля, страхування, фінанси);
- соціально-управлінський (управління, наука, освіта, охорона здоров'я, мистецтво).

Класифікація послуг – це процес розподілу видів та різновидів послуг на окремі класи і категорії. Класифікація необхідна для того, щоб:

- визначити найважливіші характеристики послуг, які відрізняють їх одну від одної і тому заслуговують спеціалізації;
- розглянути, якою мірою ці виділені характеристики властиві іншим класам;
- поліпшити розуміння послуг, як економічної категорії [1].

У світі спостерігається тенденція до виділення певних класів послуг, які відрізняються один від одного, а послуги всередині цих класів мають ідентичні проблеми і можливості. Найповніша класифікація послуг представлена в підручнику під редакцією В.В. Апоггія, у працях В.Е. Гордіна і М.Д. Сущинського. Узагальнюючи їх дослідження послуги можна класифікувати за такими найпоширенішими критеріями:

1) специфіка поняття "послуга":

- товар як об'єкт комерційної діяльності (платні послуги);
- дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачу (безоплатні послуги);

2) склад послуги:

- прості (одиничні) послуги, цінність яких формується в результаті однорідного виду діяльності (транспортні, освітні, ветеринарні послуги);
- складні послуги, що складаються з комплексу одиничних послуг, утворюючи додаткову цінність для споживача (туристичні послуги включають транспортні, готельні, екскурсійні, послуги громадського харчування тощо);

3) місце послуги у суспільному виробництві:

- послуги, скеровані на виробниче споживання (транспортне перевезення вантажів, інжиніринг та ін.);
- послуги, скеровані на особисте споживання (туризм, готельний сервіс та ін.);

4) роль у суспільстві та в інфраструктурі економіки:

- послуги, які задовольняють споживчі потреби населення (побутові послуги, послуги охорони здоров'я та ін.);
- послуги, які мають інфраструктурний характер (фінансові, торгово-посередницькі послуги, франчайзинг та ін.);

5) масовість клієнтури:

- індивідуальні послуги (індивідуальне пошиття взуття, одягу та ін.);
- групові (послуги надаються одночасно певній групі споживачів, поєднаних випадковим чином – інформаційно-консультативні послуги);
- масові послуги (послуги громадського харчування, зв'язку та ін.);

6) матеріаломісткість послуг:

- матеріальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер (інженерно-технічні, житлово-комунальні та ін.);
- нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій (інформаційно-консультативні послуги, послуги освіти);

7) характер витрат праці:

- послуги, що потребують праці висококваліфікованих фахівців (експертні послуги, послуги науки та ін.);
- послуги, що не потребують праці висококваліфікованих фахівців (послуги пралень, хімчистка, фарбування та ін.);

8) комплексність надання послуг:

- основні, тобто конкретні види послуг (стоматологічні послуги, продаж білетів та ін.);
- супутні, які доповнюють набір основних послуг (доставка товарів за вказаною адресою покупця в процесі роздрібного продажу тощо);
- допоміжні, які сприяють сервісному виконанню основної і супутньої послуги (дегустація продовольчих товарів у магазині та ін.);

- комплексні – набір групи послуг (торговельні, побутові послуги);

9) зв'язок із процесом виробництва:

- послуги, які є продовженням процесу виробництва (ремонт і будівництво житла, ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів);

- послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції (транспортно-експедиційні, торговельні, страхові послуги та ін.);
- послуги, не пов'язані з процесом виробництва (послуги у сфері культури, санаторно-курортні послуги та ін.);

10) призначення послуг:

- виробничі послуги (лізинг, інжиніринг, технічне обслуговування обладнання і устаткування та ін.);
- розподільчі послуги (торговельні, транспортні, послуги зв'язку ін.);
- професійні послуги (банківські, фінансові, страхові послуги, консалтинг та ін.);
- споживчі або масові послуги (послуги, пов'язані з домашнім господарством, дозвіллям, та ін.);
- суспільні послуги (телебачення, радіо, освіта, культура та ін.);

11) соціальний статус клієнту:

- послуги, адресовані малозахищеним верствам населення (послуги дошкільного виховання, прокатних пунктів та ін.);
- послуги, скеровані на працююче населення (побутові, соціально-культурні та ін.);
- елітні види послуг (послуги грального бізнесу, екзотичний і розважальний міжнародний туризм та ін.);

12) вид обслуговування:

- повне обслуговування виробником послуг: можуть надаватися як на умовах стаціонару, так і у вигляді "виїзних" послуг (медичне обслуговування);
- часткове самообслуговування: виробник надає засоби для самообслуговування, але як правило, надає ще й інформаційно-консультативні послуги (бібліотеки, освітні послуги);
- повне самообслуговування: виробник надає споживачу засоби для самостійного задоволення власних потреб (автомобільні заправки, мийки, банкомати, автомати поповнення мобільних рахунків);

13) ступінь добровільності:

- добровільні послуги – ті, що купуються на конкурентному ринку;
- мериторні послуги – ті, що є корисними, але неусвідомлені споживачем, тому надаються державними структурами і є безкоштовними для кінцевого споживача (обов'язкова вакцинація дітей, середня освіта, соціальна реклама);
- нав'язані послуги – це послуги, що регламентуються нормами права, вказівками посадових осіб, традиційними соціальними інститутами (ліцензування господарської діяльності, нотаріальні послуги, обов'язкове страхування);

14) віддаленість виробника і споживача послуг:

- послуги, що припускають територіальне віддалення виробника і споживача, надаються за допомогою транспортних засобів (доставка їжі додому);
- послуги, що поєднують виробництво і споживання за місцем виробництва (послуги громадського харчування);
- послуги, що поєднують виробництво і споживання за місцем споживання (прибирання квартир, догляд за дітьми);

15) періодичність надання:

- послуги, що надаються один раз у житті (похоронні послуги, деякі медичні);
- послуги, що рідко надаються (вища освіта, пластична хірургія тощо);
- періодичні послуги (туристичні, оздоровчі та ін.);
- систематичні (флюорографічне обстеження, послуги стоматолога, гінеколога);
- регулярні (послуги пасажирського транспорту, торгівлі, громадського харчування);
- постійні послуги (водо-, електропостачання та ін.);

16) рівень комерціалізації послуг:

- платні послуги;
- безоплатні послуги.

На сьогодні сфера послуг у світі – це один з найдинамічніших і найбільших ринків, основним чинником успіху на якому є злагоджена та ефективна робота підприємств сфери послуг та існуючий попит серед клієнтів.

На даний час має право на існування твердження, що рівень розвитку сфери послуг є одним з найважливіших показників соціально-економічного стану країни, оскільки знаходиться під впливом непротиставлених суспільно-економічних процесів та є основним чинником динамічного

розвитку країни. Таким чином, нематеріальна сфера є складною системою, соціальною за своєю суттю, оскільки її розвиток спрямований на виявлення і забезпечення соціально-економічних потреб суспільства.

Для промислово розвинених країн середньорічні темпи приросту ВВП у сфері послуг за останні два десятиліття істотно випереджають темпи приросту ВВП у сфері виробництва товарів (близько 2,5%). Аналогічні тенденції характерні й для ряду країн, що розвиваються, де темпи виробництва в галузях сфери послуг мають ще вищі значення. У світовій економіці також спостерігається постійне збільшення обсягів експортно-імпортних операцій у сфері послуг. Така динаміка цілком відповідає тенденції глобалізації світової економічної системи і більшістю авторів розцінюється як ознака формування нового типу економіки, характерного для етапу постіндустріального розвитку [2].

Отже, сфера послуг – це зведена узагальнююча категорія, що включає відтворення різноманітних видів послуг, що надаються підприємствами, організаціями, а також фізичними особами.

Рівень розвитку сфери послуг є одним із найважливіших показників соціально-економічного стану країни, оскільки перебуває під впливом складних суспільно-економічних процесів та є основним чинником динамічного розвитку країни.

Зростання ролі і впливу сфери послуг на економіку викликало необхідність проведення досліджень з метою класифікації послуг.

Список літератури

1. Лекції – Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrdoc.com.ua/text/10391/index-1.html?page=3>.
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.ws/14420125/menedzhment/struktura_sferi_poslug.
3. Мороз В. В. Роль сфери послуг малих підприємств в економічній системі України / Вісник Чернігівського національного технічного університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vistnic.stu.cn.ua/index.pl?task=arcl&j=9&id=25>.
4. Основні види послуг, їх характеристика та класифікація. Бізнес-портал Луцька [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://toplutsk.com/articles-article_1604.html.