

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Анотація. У статті розглянуто основні тенденції розвитку ринку послуг в Україні, включаючи їх особливості та складові. Наведено показники туристичних потоків за останні 5 років та обґрунтовано динаміку їхнього зростання. Крім того, розглянуто послуги готельно-ресторанного бізнесу, надання реклами та їх недоліки. Більш детально досліджено послуги ІТ, а також фактори, які впливають на загальний розвиток сфери послуг.

Ключові слова: ринок, послуга, ІТ, сфера послуг.

Summary. The article deals with the main tendencies of the market development of services in Ukraine, including their features and components. The indexes of tourist flows for the last 5 years are presented and the dynamics of their growth is substantiated. In addition, hotel and restaurant business, advertising and their disadvantages are considered. More thoroughly investigated IT services, as well as factors that influence the overall development of the service sector.

Key words: market, service, IT, sphere of services.

Постановка проблеми. Сфера послуг сьогодні — це одна з найперспективніших галузей економіки країни, яка постійно розвивається. Після здобуття незалежності Україна сформувала нову структуру ринку послуг, основними суб'єктами якого були державні спеціалізовані підприємства, що надавали необхідні послуги населенню.

На початку XXI ст. підприємства державної, комунальної форм власності продовжують домінувати на ринку послуг (оздоровчі, освітні, житлово-комунальні послуги тощо). Однак у країнах із розвинутою ринковою системою господарювання основою ринку послуг є малі підприємства, засновані на приватній власності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання з дослідження сучасних тенденцій розвитку ринку послуг розглядають у своїх роботах такі вчені, як Н. І. Федоронько, Н. О. Ковальчук [2], К. Й. Пугачевська [3] та інші.

Мета статті — розглянути й дослідити основні тенденції зростання сфери послуг України, а також провести дослідження розвитку ІТ-послуг та їх впливу на загальне формування галузі обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. До сфери послуг, згідно з класифікатором видів економічної діяльності (КВЕД-2010), прийнято відносити 13 секцій, серед яких: сфера розваг, технічна та наукова діяльність, страхова діяльність, освітня сфера, соціальні послуги, ремонт автотранспортних засобів тощо. У розвинених країнах усі напрями надання послуг активно розвиваються, а частка цієї сфери становить більше 50 % ВВП держав.

Збільшується також і частка працівників, що залучені до сфер послуг і активно реалізують свою діяльність. Таке позитивне становище належить насамперед державам, що мають унікальні природні ресурси та архітектурні чи культурні пам'ятки. Достатньо сприятливими умовами наділена і Україна, проте існує низка недоліків, що заважає ефективному функціонуванню її ринку послуг. Спостерігаючи динаміку розвитку ринку послуг України, слід зазначити, що за останні десятиліття його роль і значення суттєво змінились.

Ще за часів планової системи господарювання сфера послуг характеризувалась примітивністю та однотипністю, тобто найбільша частка послуг належала державним підприємствам, таким як комбінати, «будинки побуту» тощо. Одне з найгірших місць в показниках економіки країни пояснювалось і тим, що надання послуг не вважалося престижним, а працівники цієї сфери отримували значно менше заробітної плати, ніж в інших галузях економіки.

Після початку ринкових трансформацій Україна взяла курс на розвиток підприємницької діяльності, але оскільки перехід до іншої економічної системи зазвичай несе за собою зміни, що пояснюються суперечностями між старими та новими формами господарювання, формування ринкової економіки було достатньо нестабільним і складним процесом.

Для сучасного стану ринку послуг характерні такі особливості:

1) розвиток та ефективна діяльність малих господарських утворень;

© Л. І. Міхов, К. В. Гуржій, В. В. Жур, 2017

Бібліографія ДСТУ:

Міхов Л. І. Сучасні тенденції розвитку ринку послуг в Україні / Л. І. Міхов, К. В. Гуржій, В. В. Жур // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. — 2017. — № 4 (40). — С. 21–25.

References (APA):

Mihov, L. I., Gurzhi, K. V., Zhur V. V. (2017). *Suchasni tendentsii rozvytku rynku posluh v Ukraini* [Modern trends of development of the market of services of Ukraine]. *Visnyk Berdianskoho universytetu menedzhmentu i biznesu*, 4 (40), 21–25 (in Ukr.).

2) суперечливе становище малого підприємництва через залежність від фінансування держави та її неспроможність надавати стабільну фінансову підтримку;

3) високі показники діяльності колективних підприємств;

4) збільшення обсягу реалізації послуг через зростання попиту на них.

Однією із вагомих складових на світовому ринку послуг є туристичний бізнес. Дослідження Всесвітньої туристичної організації під назвою «Tourism 2020 Vision» передбачають, що вже до 2020 року чисельність подорожуючих осіб по всьому світу зросте до 1,56 млрд. за рік, а доходи від туристичного бізнесу сягатимуть 2000 млрд. доларів на рік. Проте, на фоні вказаних перспектив розвитку цієї галузі, становище України виглядає по-іншому. Незважаючи на те, що країна наділена унікальними туристичними та культурно-рекреаційними ресурсами, у ній не сформована система взаємозв'язку між усіма видами економічної діяльності — транспортом, будівництвом, промисловістю, культурою тощо.

Тобто можна стверджувати, що туристична галузь інтегрує практично усі сфери економіки і її значення не можна недооцінювати. Однак в Україні спостерігається недостатнє фінансування туризму. Виділення коштів на розробки у сфері культури і туризму мали негативну динаміку ще з 2010 року, а спеціальні фонди припинили свою діяльність. Це стало наслідком погіршення становища і привабливості туристичних зон.

Згідно з табл. 1 можна зробити висновок, що переміщення туристичних потоків за останні 5 років має позитивну динаміку. Це свідчить про те, що деякі туристичні зони досі залишаються улюбленим місцем відпочинку для іноземних туристів і за їх рахунок «реабілітується» загальне становище країни. Вони прагнуть взяти курс на розвиток готельної справи, туроператорів, проведення фестивалів тощо та відновити туристичні потоки. Перспективне становище також у міста Львів, колорит якого збільшує потоки подорожуючих. І найбільш вагоме значення для України мають

Карпатські гори, які надають широкі можливості для відпочинку — екотуризм, гірськолижні курорти, різні види спорту та оздоровчі санаторії.

Виходячи з цього, в Україні є можливість розвитку сфери туризму, але лише за рахунок залучення додаткових інвестицій. Також позитивним зрушенням може стати використання різних комп'ютерних мереж для управління туристичними об'єктами, налагодження комунікацій, резервування тощо, адже сфера ІТ в Україні активно розвивається. У сукупності це дозволить створити ефективний механізм, який буде конкурентоспроможним на міжнародному ринку послуг.

Поряд із туристичними послугами, тенденція спаду торкнулась і послуг готельно-ресторанного бізнесу. Хоча внаслідок проведення Євро-2012 на теренах України активізувались роботи щодо покращення транспортної системи, будівництва готелів кращого рівня та ресторанних комплексів, у цілому для готельно-ресторанної сфери характерним залишається повільне зростання та невідповідність міжнародним стандартам. Якщо країна візьме курс на європейські тенденції розвитку, модернізує наявні об'єкти та якість послуг, що надаються, це дасть змогу закріпити свої позиції на ринку послуг. Адже саме завдяки впровадженню ефективних інноваційних систем управління готельно-ресторанна сфера на міжнародному ринку стала дуже успішною. Крім того, лише за умов інноваційної ефективності можливо подолати конкуренцію.

У сезонні періоди Україна може запропонувати до 620 тис. місць для проживання, що перевищує чисельність популярних туристичних центрів. Тобто у країні є реальні шанси для розвитку цього бізнесу. Необхідним кроком для цього є здійснення на регіональному та державному рівнях підтримки готельно-ресторанної індустрії.

Щодо закладів харчування, то вони дедалі більше знаходять своє поширення на території України, адже збільшується попит на якісне проведення відпочинку та харчування. Застосовуються найсучасніші методики і технології управління та ведення ресторанної справи, які давно віді-

Таблиця 1

Динаміка туристичних потоків за останні 5 років, тис. осіб (розраховано автором згідно з [1])

Рік	Кількість громадян України, які виїжджали за кордон — усього	Кількість іноземних громадян, які відвідали Україну — усього	Кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності України — усього	У тому числі		
				іноземні туристи	туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон	внутрішні туристи
2012	21432	23012	3000	270	1956	773
2013	23761	24671	3454	232	2519	702
2014	22437	12711	2425	17	2085	322
2015	23141	12428	2019	15	1647	357
2016	24668	13333	2549	35	2060	453

йшли від традиційного бачення. А найбільшим успіхом користуються заклади, що належать до великих ресторанних мереж. До інших видів послуг, що знаходять поширення на території України, є ринок реклами. Він продовжує успішно функціонувати, за винятком того, що ситуація в країні є нестабільною і рекламні компанії намагаються оптимізувати свої витрати.

Таким чином, вони застосовують нестандартні та нові рекламні технології, які будуть дешевшими, але ефективніше впливатимуть на цільову аудиторію. Зокрема, дедалі популярнішою є інтернет-реклама. За аналізами Всеукраїнської рекламної коаліції, до кінця 2017 року її обсяги зростуть на 28–30 % порівняно з попереднім роком. Менш значний, проте стабільний розвиток належить всім іншим видам рекламних послуг, окрім газетної.

Недоліком ринку послуг стосовно реклами можна вважати лише проникнення неякісної реклами низького рівня. Тобто потоки рекламних послуг вимагають належного регулювання з боку держави. На сьогоднішній день вагому роль займає і ринок телекомунікаційних послуг, зокрема послуги мобільного зв'язку, які за короткий термін мають бути інтегровані у світову систему зв'язку на рівноправній основі.

Проте 3G зв'язок, який на теперішній час є найбільш потрібним для мобільних мереж, ще не повністю охопив територію України, тобто існують певні локації на території України, де ця послуга є недоступною. Але загальний аналіз ринку показує, що рівень українського мобільного зв'язку є досить високим та продовжує свій розвиток. Зауважимо, що за січень — листопад 2017 р. у сфері зв'язку ціни зросли на 0,9 %, що пов'язано з подорожчанням послуг мобільного зв'язку на 2,0 %.

У контексті глобалізації одним із перспективних напрямів стала інтернаціоналізація освіти та її спрямування на розвиток ефективного механізму у світовому освітньому просторі. Чимало країн реалізують експортний потенціал освітніх послуг, що призводить до розвитку економіки та отримання прибутків. Загалом, ринок освітніх послуг включає навчальні заклади, різноманітні організації, що надають освітні послуги, а також фізичних і юридичних осіб, що функціонують у цій сфері.

Сучасний стан освітніх послуг в Україні характеризується тим, що, з одного боку, розвиток відбувається за умов тривалого реформування, а з іншого — в умовах інтернаціоналізації на світовому ринку послуг. Наявність численних навчальних закладів як державного, так і приватного типів сприяла високому показнику рівня грамотності населення України, що складає 99,7 % за показниками ООН в 2009 році.

Показовою є не лише ступінь залучення до вищої освіти, але й продовження його позитивної

динаміки. Україна належить до лідерів у сфері надання доступу та його розширення до послуг вищої освіти. Про сприятливе становище свідчить той факт, що Інститут статистики ЮНЕСКО визнав Україну одним із лідерів у галузі поширення вищої освіти.

Попри кризове становище, в Україні ринок послуг розвивається у специфічній сфері — фріланс та ІТ технології загалом. Така тенденція розпочалась з 2015 року і характерна для найбільших міст України — Києва, Львова, Харкова. Вона виражається у глобальному розвитку інформаційних технологій і знаходить широке застосування на вітчизняному ринку. Серед послуг, що надаються, варто виокремити такі: web-розробки та програмування, опрацювання мобільних додатків, копірайт тощо.

Користуються значною популярністю і спеціалісти сфери ІТ, що сприяють створенню позитивного іміджу для України, співпрацюють з міжнародними компаніями, підвищуючи конкурентоспроможність національної економіки України. Завдяки цьому збільшується зайнятість населення, підвищується їх життєвий рівень, поширюється та розвивається використання ІТ, які можна вважати рушійною силою на сьогоднішній день.

Ця індустрія зараз є третьою за обсягом експорту (2 млрд. доларів на рік), а прогнози у цій сфері передбачають, що до 2020 року обсяг збільшиться до 7,7 млрд. дол. Високому рівню конкурентоспроможності заважає низьке залучення ІТ у ведення бізнесу та низьке використання державним сектором, а також міграція спеціалізованих фахівців через низьку систему мотивацій [2].

Станом на січень 2017 року в Україні налічувалось 12301 компаній сфери інформації та телекомунікації, що становить 2 % від загальної кількості підприємств України. Найбільша кількість підприємств сфери ІТ у Києві — 5265 одиниць, на другому місці Харківська обл. — 886 одиниць, на третьому — Дніпропетровська обл. — 784 одиниць.

Обсяг реалізації комп'ютерних послуг за 2016 рік склав 33602,9 млн. грн., що становить 6,2 % від загальної суми реалізації послуг.

Експорт комп'ютерних послуг за 2016 рік склав 1105,5 млн. дол. США, що становить 11,5 % від загального експорту послуг і посідає третю сходинку після послуг трубопровідного транспорту та переробки товарів з метою реалізації за кордоном (давальницькі операції).

Середня заробітна платня одного ІТ-працівника у 2016 році в середньому склала 11,2 тис. грн., що входить в трійку лідерів після авіаційної — 27,3 тис. грн. та фінансової — 11,7 тис. грн. галузей.

Активний розвиток сфери послуг обумовлений впливом цілої низки факторів, серед яких такі, як:

— політика держави, яка може використувати такі інструменти впливу, як послаблення державного регулювання, приватизація сервісних організацій, зменшення обмежень у торгівлі послугами, посилення законів, спрямованих на зростання ступеню захисту прав споживачів і співробітників, посилення охорони навколишнього середовища;

— тенденції бізнесу, до яких відносять розширення сервісної діяльності промисловими підприємствами, розповсюдження франчайзингу, орієнтацію організацій на підвищення якості послуг, фокусування уваги на запитках споживачів;

— удосконалення інформаційних технологій, яке передбачає розвиток інформаційних технологій і має прояв у інтеграції комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, більш інтенсивному використанні комп'ютерної техніки і мережі Інтернет, появи нових і вдосконаленні традиційних видів послуг;

— соціальні зміни, які мають відображення в зростанні доходів населення, трансформації стилю життя, підвищенні культурно-освітнього рівня;

— інтернаціоналізація, яка знаходить відображення у виході організацій сфери послуг на нові ринки, активізації процесів злиття і поглинання на міжнародному рівні, розширенні діяльності транснаціональних сервісних компаній.

Значення сфери послуг проявляється в тому, що вона відіграє важливу роль у розвитку людського капіталу, впливає на функціонування і розвиток матеріального виробництва, сприяє збільшенню вільного часу, створює можливості для повнішого задоволення і розвитку потреб людей і суспільства, забезпечує якість економічного зростання і підвищення конкурентоспроможності країни [3].

Одним із основних чинників зниження попиту на послуги останніми роками вважається збільшення цін на них. У секторі надання побутових послуг населенню тенденції є неоднозначними. З одного боку, криза змусила багатьох споживачів переглянути своє ставлення до використання товарів тривалого користування. Оскільки не всі можуть дозволити собі купити нові товари, тому вони змушені ремонтувати старі. З іншого боку, підприємства, що надають послуги ремонту побутової техніки та інших приладів підвищили ціни на свої послуги, що зробило їх менш привабливими для споживача.

Багато-хто притримується думки, що краще витратити більше або взяти кредит, але отримати нову річ, ніж багато разів ремонтувати стару. Більш того, в сучасних умовах, коли продавці конкурують за рахунок того, що вони намагаються запропонувати споживачу більший термін гарантійного обслуговування, купувати нові речі стає вигіднішими від ремонту.

Однією з проблем розвитку підприємств побутового обслуговування є відсутність державного

регулювання тарифів, а також цін на побутові послуги, котрі встановлюються конкретним підприємством, виходячи із собівартості, співвідношення між попитом і пропозицією та норми прибутку. Це перешкоджає реалізації соціальної функції підприємствами, що надають побутові послуги.

Таким чином, в Україні у липні — вересні 2017 р. порівняно з відповідним періодом минулого року обсяг послуг, реалізованих споживачам підприємствами сфери нефінансових послуг, зріс на 3,1 % і становив 163,8 млрд. грн. Це становить у порівнянних цінах 103,1 % обсягу відповідного періоду минулого року. При цьому послуги, які були реалізовані населенню, склали 24,2 % від загального обсягу.

У II кварталі 2017 року обсяг послуг, реалізованих споживачам підприємствами сфери послуг, становив 150,5 млрд. грн., що у порівнянних цінах на 7,7 % вище рівня відповідного періоду минулого року. Обсяг послуг, реалізованих населенню, становив 22,6 % від загального обсягу.

Тобто обсяг послуг, реалізованих споживачам підприємствами сфери нефінансових послуг в Україні, в III кварталі на 13,3 млрд. грн. більший, ніж у II кварталі 2017 року.

Висновки. Проаналізувавши великий потенціал України у сфері ІТ-послуг, можна зробити висновок, що за умови грамотної діяльності (залучення іноземного капіталу, стимулювання роботи на вітчизняний ринок, посилення комунікації з іноземними суб'єктами) держава може стати потужним гравцем на міжнародній арені з розвитком ринком ІТ-послуг.

Отже, ринок послуг є достатньо важливим чинником, що впливає на рівень національного розвитку та визначає місце держави у міжнародному середовищі. Для більшості держав, зокрема і для України, він здатен створити сприятливі можливості для добробуту життя, конкурентоспроможності країни, підвищення економічного зростання тощо.

Література

1. Держстат України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm.
2. Федоронько Н. І. Особливості сучасного становища ринку послуг України [Електронний ресурс] / Н. І. Федоронько, Н. О. Ковальчук // Молодий вчений. — 2017 р. — № 3 (43). — С. 871–873. — Режим доступу : <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/3/199.pdf>.
3. Пугачевська К. Й. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи [Електронний ресурс] / К. Й. Пугачевська // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. — 2016. — № 18. — С. 52–55. — Режим доступу : <http://vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf>.

References

1. State Statistics Service of Ukraine (2016). Retrieved from : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm. (in Ukr.).
2. Fedoronko, N. I., Kovalchuk, N. O. (2017). *Osoblyvosti suchasnoho stanovyscha rynku posluh Ukrainy* [Features of the current state of the Ukrainian services market]. *Molodyi vchenyi*,

3 (43), 871–873. Retrieved from : <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/3/199.pdf> (in Ukr.).

3. Puhachevska, K. I. (2016). *Sfera posluh v Ukraini: osoblyvosti rozvytku ta stratehichni perspektyvy* [Sphere of services

in Ukraine: peculiarities of development and strategic perspectives]. *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu*, 18, 52–55. Retrieved from : <http://vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf> (in Ukr.).