
ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

УДК 330.338

Є. Ю. Сахно, д.т.н., професор,
К. В. Лазовська, аспірант**ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Анотація. У статті розглянуто основні форми та методи державного регулювання в галузі надання сервісних послуг. Розроблено підходи щодо підвищення якості обслуговування населення, зокрема схеми скорочення часу на отримання послуг, а також проаналізовано інтервали часу між сервісним обслуговуванням.

Ключові слова: послуга, державне регулювання, модель, сервісна діяльність, системи управління чергою.

Е. Ю. Сахно, д.т.н., професор,
Е. В. Лазовская, аспирант**ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СФЕРЫ УСЛУГ**

Аннотация. В статье рассмотрены основные формы и методы государственного регулирования сферы предоставления сервисных услуг. Разработаны подходы, касающиеся повышения качества обслуживания населения, в частности схемы сокращения времени на получение услуг, а также проанализированы интервалы времени между сервисным обслуживанием.

Ключевые слова: услуга, государственное регулирование, модель, сервисная деятельность, системы управления очередями.

Ye. Yu. Sakhno, doctor of technical sciences, professor,
K. V. Lazovska, postgraduate student**GOVERNMENT REGULATION OF THE SERVICE INDUSTRIES**

Abstract. Basic forms and methods of the service industries government regulation are considered in the article. The approaches to upgrading public services are developed, the scheme of time reduction for getting services in particular. Time intervals between servicing are analysed.

Keywords: service, government regulation, model, service activities, queue management system.

Актуальність теми дослідження. Розвиток сфери послуг неможливий без державного регулювання цього сектора економіки. Напрями та форми державного регулювання сфери послуг визначаються відповідно до стану розвитку суспільства. У сучасних умовах господарювання одним з головних завдань вітчизняних підприємств є підвищення конкурентоспроможності продукції, що дозволяє розширити ринки збуту, асортимент товарів і поліпшити їх економічне становище.

Постановка проблеми. Галузь надання послуг регулюється державою за допомогою правових актів, договірних відносин через фінансування розвитку державного сектора науки, культури, освіти, соціального захисту населення через податкову, кредитну системи, ціноутворення з метою досягнення цілей визначених державною соціально-економічною політикою. Для досягнення ефективної сервісної діяльності необхідне впровадження нових моделей, що забезпечить високий рівень надання сервісних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз державного регулювання сервісної діяльності підприємств у ринкових умовах функціонування відображено в численних працях вітчизняних і зарубіжних науковців, зокрема Г. А. Аванесової, І. Ю. Ляпіної, В. К. Романович, Ю. П. Свириденко, Г. Л. Тульчинського, А. Д. Чудновського, Л. Гелловея, Дж. Уоккера. Проблемам щодо державного регулювання у сфері послуг присвячені праці таких дослідників, як Є. Жильцова, Г. Журавльова, В. Козака, Т. Корягіної, О. Кочерги, Б. Данилишина, О. Черниша та інших.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Постановка завдання. Метою статті є висвітлення основних методів державного регулювання в галузі сервісного обслуговування та розробка підходів щодо підвищення якості обслуговування населення.

Виклад основного матеріалу. Надання послуг у сучасному світі є однією з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона формує сферу послуг та включає транспорт, зв'язок, туризм, інформацію, освіту, видавничі послуги, житлово-комунальні, побутові та інші послуги.

Система державного регулювання завжди виявляється в способах втручання влади в розвиток усіх галузей надання послуг населенню країни. В Україні сфера послуг займає одну з основних частин економіки (понад 40 % від усієї економіки [1]), тому можна стверджувати, що в сучасних умовах послуги стали важливим елементом матеріального виробництва та потреб споживачів, і державне регулювання здійснюється в більш широкому масштабі, тобто посилюється увага з боку держави до функціонування і розвитку сфери сервісного обслуговування (табл. 1) [2-8].

Таблиця 1

Державне регулювання в галузі надання послуг

№ п/п	Галузь надання послуг	Державне регулювання сфери послуг
1	2	3
1.	Фінансові послуги	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правове регулювання фінансових установ; - ведення державних реєстрів фінансових установ; - ліцензування діяльності з надання фінансових послуг; - нагляд за діяльністю фінансових установ; - застосування уповноваженими державними органами заходів впливу; - проведення інших заходів.
2.	Туристичні послуги	<ul style="list-style-type: none"> - закони та інші нормативно-правові акти; - ліцензування діяльності та державне реєстрування підприємства; - державний контроль за розміщенням туристичних об'єктів і використанням історико-культурних пам'яток минувшини; - введення стандартизації і сертифікації туристичної діяльності; - контроль за дотриманням безпеки впливу туризму на здоров'я нації; - запровадження фінансової гарантії відповідальності туристичних підприємств перед своїми клієнтами-туристами; - введення економічного механізму забезпечення охорони навколишнього середовища рекреаційних територій регіону; - державна політика розвитку туризму; - індикативні плани туристичної діяльності та науково-дослідної роботи; - створення сприятливих умов для залучення внутрішніх та іноземних інвестицій в індустрію туризму; - система податків та податкових пільг; - підтримка ринкової конкуренції і недопущення монополізації туризму; - стимулювання розвитку туристичної інфраструктури; - інформаційне забезпечення сфери надання туристичних послуг.
3.	Освіта	<ul style="list-style-type: none"> - державне замовлення; - ліцензування; - акредитація; - встановлення освітніх стандартів; - квотування; - пільги і субсидії; - пряме бюджетне фінансування.
4.	Зв'язок	<ul style="list-style-type: none"> - видавання ліцензій на окремі види діяльності у галузі зв'язку і контролю за дотриманням ліцензіатом їхніх умов; - нагляд за функціонуванням засобів зв'язку всіх форм власності у мережах зв'язку загального користування і засобами зв'язку відомчих мереж зв'язку, мереж подвійного призначення, що з ними взаємодіють; - контроль за якістю надання послуг зв'язку операторами в мережах загального користування і подвійного призначення всіх форм власності; - контроль за дотриманням граничних тарифів на послуги зв'язку; - організація наукових розробок і розробок стандартів для галузі; - організація підготовки кадрів для галузі

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Продовження табл. 1

5.	Житлово-комунальне господарство	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правові акти, що регулюють відносини у сфері житлово-комунальних послуг та державної регуляторної політики; - об'єднання власників житла у різні групи з метою вибору обслуговуючих підприємств на конкурсних засадах; - розвиток і застосування делегованого управління (концесій, оренди); - стимулювання якості надання послуг і зниження їх вартості через підвищення конкуренції серед надавачів цих послуг; - запровадження системи договірно-правових відносин
6.	Охорона здоров'я	<ul style="list-style-type: none"> - дотримання прав і свобод людини і громадянина в галузі охорони здоров'я та забезпечення пов'язаних з ними державних гарантій; - гуманістична спрямованість, забезпечення пріоритету загальнолюдських цінностей над класовими, національними, груповими або індивідуальними інтересами, підвищений медико-соціальний захист найбільш вразливих верств населення; - рівноправність громадян, демократизм і загальнодоступність медичної допомоги та інших послуг в галузі охорони здоров'я; - відповідність завданням і рівню соціально-економічного та культурного розвитку суспільства, наукова обґрунтованість, матеріально-технічна і фінансова забезпеченість; - орієнтація на сучасні стандарти здоров'я та медичної допомоги, поєднання вітчизняних традицій і досягнень із світовим досвідом в галузі охорони здоров'я; - попереджувально-профілактичний характер, комплексний соціальний, екологічний та медичний підхід до охорони здоров'я; - багатокладність економіки охорони здоров'я і багатоканальність її фінансування, поєднання державних гарантій з демонополізацією та заохоченням підприємництва і конкуренції; - децентралізація державного управління, розвиток самоврядування закладів та самостійності працівників охорони здоров'я на правовій і договірній основі.
7.	Транспорт	<ul style="list-style-type: none"> - розвиток та удосконалення нормативної бази діяльності пасажирського транспорту; - визначення загальних засад стратегічного розвитку, системи управління, реформування та регулювання пасажирського транспорту; - визначення пріоритетних напрямів розвитку та шляхів оптимізації діяльності пасажирського транспорту; - захист прав споживачів під час їх транспортного обслуговування; - захист національного ринку транспортних послуг та суб'єктів господарювання, що здійснюють свою діяльність у сфері транспорту; - створення рівних умов для роботи всіх суб'єктів господарювання, що здійснюють свою діяльність у сфері пасажирського транспорту, обмеження монополізму та розвиток конкуренції; - раціональне використання енергетичних та матеріальних ресурсів; - охорону довкілля від шкідливого впливу автомобільного транспорту, проведення науково-технічної роботи, досліджень та розвиток системи статистики.
8.	Побутове обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення нормативними документами регулювання галузі; - забезпечення збалансованості розвитку побутових послуг за регіонами; - стимулювання динамічного приросту показників розвитку побутових послуг; - моніторинг ринку побутового обслуговування та коригування політики державного регулювання; - нормування розвитку побутового обслуговування, забезпечення соціальних стандартів і гарантій.
9.	Торговельно-посередницькі послуги	<ul style="list-style-type: none"> - розробка, прийняття, контроль за законодавством; - захист інтересів торговельних підприємств; - реалізація державної політики щодо розвитку роздрібної, оптової торгівлі, а також торговельно-виробничої сфери на основі використання ринкових механізмів господарювання; - послаблення прямих форм втручання і бюрократичного контролю за діяльністю торговельних підприємств; - створення умов для вільної добросовісної конкуренції на товарних ринках, вільного просування товарів на внутрішньому та міжнародних ринках; - сприяння формуванню та товарному насиченню споживчого ринку, виробництву товарів, розширенню їх асортименту та поліпшенню якості з урахуванням попиту населення; - гармонізація поточних і стратегічних напрямів розвитку торгівлі і структурно-інвестиційної та науково-технічної політики; - зняття обмежень адміністративного регулювання торговельної діяльності; - підвищення темпів зростання товарообороту на основі політики стимулювання розвитку споживчого сектора; - створення умов для накопичення торговельного капіталу і зростання інвестицій у галузі.

З аналізу таблиці 1 видно, що держава відіграє важливу роль у регулюванні й контролі за наданням послуг, а також стимулює та підтримує їх розвиток. Наприклад, держава може стримувати небажане зростання галузі або обмежити нечесну конкуренцію. Крім того, уряд впроваджує нормативно-правове регулювання, ліцензування, встановлює стандарти якості, вводить стан-

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

дартизацію та сертифікацію, створює рівні умови для роботи всіх суб'єктів господарювання, що займаються наданням сервісних послуг, а також захищає права споживачів.

Моделі надання послуг розглядалися в багатьох наукових працях. Л. Геллоуей [9] запропонував три конфігурації сервісної діяльності компанії, а саме: 1) модель «першокласної» послуги, тобто незалежно від кількості попиту на послугу покупець завжди буде задоволений за рахунок надмірних потужностей; 2) модель, яка характерна для дешевих послуг, тобто ресурси використовуються повністю, але споживачам доводиться «стояти» в черзі; 3) модель неефективної роботи організації, де є надлишок потужностей, але покупець стоїть в черзі.

Оскільки ці моделі не повною мірою забезпечують ефективну діяльність сервісних підприємств, то можна запропонувати альтернативні схеми сервісної діяльності, на яких представлено варіанти, що дають споживачу можливість обійти чергу (рис. 1).

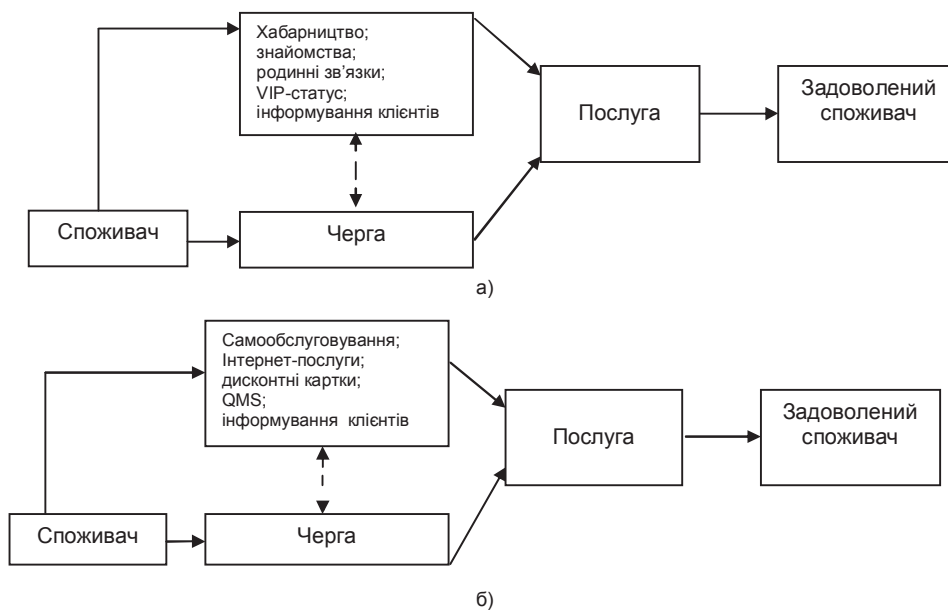


Рис. 1. Схеми скорочення часу на отримання послуги: а) вплив споживача на чергу; б) вплив організації на чергу

Рисунок 1 відображає варіанти, які допомагають споживачу обійти чергу в галузі надання послуг. Для того, щоб споживачу задовольнити потребу в галузі надання послуг якнайшвидше, йому необхідно пройти шлях від ресурсу надання послуги (підприємства, що займається обслуговуванням) до отримання цієї послуги, тобто задоволення потреби. Для того, щоб задовольнити замовлення споживача, необхідно мати достатні можливості для задоволення попиту. Загальновідомо, що послуги не можна накопичувати та створити з них запас, на відміну від виробничої сфери, але можна створювати «запас» покупців, тобто створювати чергу. На рисунку 1 «а» бачимо схему надання послуги, де зазначено варіанти, в яких споживач може впливати на чергу, щоб у ній не стояти, тобто обійти її. Для того, щоб споживачу було легко обійти чергу та не втрачати на неї зайвий час, необхідно мати знайомства, родинні зв'язки чи статус VIP-клієнта, давати хабара або бути поінформованим про час, коли практично немає черг.

Послуги на підприємстві необхідно надавати в момент виникнення попиту. Надмірна потужність веде до зайвих витрат, а недостатньо висока до втрати клієнтів. Тому на підприємстві, щоб не втратити клієнта та скоротити час простою в черзі споживача, необхідно також запропонувати заходи щодо скорочення черги або її усунення зі сторони організації, як показано на рисунку 1 «б». Зокрема шляхом самообслуговування, замовлення послуг в Інтернеті, попереднє замовлення через дисконтні картки, системи управління чергою (QMS – Queue Management Systems), інформування клієнтів про час, коли практично не буває черг.

Для того, щоб проаналізувати інтервали часу між замовленнями послуг, використаємо розподіл Пуассона [10]. Функція розподілу ймовірності буде такою: $F(t)=\lambda e$, де λ – середня кількість заявок, що поступають за певний період часу. Наприклад, при умові надходження в чергу однієї

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

заявки в одиницю часу ($\lambda=1$) можна створити таблицю (табл. 2), де в першому стовпчику зазначимо інтервал часу, в другому – ймовірність того, що наступна заявка надійде більш ніж через t хвилин після попередньої, а в третьому – ймовірність появи наступної вхідної заявки протягом t хвилин.

Таблиця 2

Аналіз інтервалів часу між замовленнями послуг

Т (хвилини)	Ймовірність появи наступної заявки через t або більше хвилин після попередньої	Ймовірність появи наступної заявки протягом t хвилин
(1)	(2)	(3)
0	1	0
0,5	0,61	0,39
1	0,37	0,63
1,5	0,22	0,78
2	0,14	0,86
3	0,05	0,95
4	0,02	0,98
5	0,01	0,99

З таблиці 2 видно, що ймовірність появи першої заявки в проміжок часу від 0 до 0,5 хвилин у черзі дорівнює 1, другої – 0,61 та наступної в цей самий період відповідно 0,39.

Висновок. У дослідженні визначено, що основними завданнями державного регулювання сфери послуг є досягнення результатів у збільшенні потужності інфраструктурних мереж сфери послуг, підвищенні якості обслуговування населення. Запропоновані схеми підвищення якості обслуговування населення мають позитивні аспекти, а саме вони орієнтовані на сучасні умови діяльності закладів сервісного обслуговування. Вони спрямовані на задоволення потреб саме в момент виникнення попиту і дають змогу забезпечувати однотипним закладам найвищий рівень сервісу, розвивати своєрідні відмінності в обслуговуванні, а також пропонують варіанти виходу з черги споживача, що є дуже важливим чинником в умовах конкуренції.

Література

1. Язикова А. Ю. Теоретичні аспекти класифікації побутових послуг / А. Ю. Язикова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – Т. 1, № 4. – С. 225-229.
2. Биркевич В. І. Удосконалення державного регулювання розвитку туризму на регіональному рівні / В. І. Биркевич // Стратегічні пріоритети. – 2007. – № 4 (5). – С. 157-163.
3. Науменкова С. В. Ринок фінансових послуг : навчальний посібник / С. В. Науменкова, С. В. Міщенко. – К. : Знання, 2010. – 532 с.
4. Беззубко Л. В. Современные проблемы реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства: монография / Л. В. Беззубко, С. А. Иллышевич. – Донецк : Норд-компьютер, 2009. – 237 с.
5. Міщенко А. Актуальні проблеми правового регулювання ринку транспортних послуг / А. Міщенко // Правовий тиждень. – 2008. – № 30-31 (103-104). – С. 16-19.
6. Мазаракі А. А. Проблеми державного регулювання торгівлі в Україні / А. А. Мазаракі // Державне регулювання торгівлі в ринкових умовах : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (24-26 жовтня 2001 р., Київ) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – К., 2001. – 476 с.
7. Рудий В. М. Законодавче забезпечення реформи системи охорони здоров'я в Україні / В. М. Рудий. – К. : Сфера, 2005. – 272 с.
8. Голобородько А. Ю. Формування системи державного регулювання розвитку побутового обслуговування населення України / А. Ю. Голобородько // Управління розвитком. – 2010. – № 17 (93). – С. 40-42.
9. Гелловей Л. Операционный менеджмент. Принципы и практика / Л. Гелловей. – СПб. : Питер, 2000. – 320 с.
10. Севастьянов Б. А. Курс теории вероятностей и математической статистики. – М. : Наука, 1982. – 256 с.

Bibliography

1. Yazykova A. Yu. Teoretychni aspekty klasyfikatsii pobutovykh posluh / A. Yu. Yazykova // Visnyk Khmelnytskoho natsionalnogo universytetu. – 2009. – T. 1, № 4. – S. 225-229.
2. Byrkevych V. I. Udoshkonalennia derzhavnoho rehuliuвання rozvytku turyzmu na rehionalnomu rivni / V. I. Byrkevych // Stratehichni priorytety. – 2007. – № 4 (5). – S. 157-163.
3. Naumenkova S. V. Rynok finansovykh posluh : navchalnyi posibnyk / S. V. Naumenkova, S. V. Mishchenko. – K. : Znannia, 2010. – 532 s.
4. Bezzubko L. V. Sovremennyye problemy reformirovaniya i razvitiya zhylishchno-kommunalnogo khozyaystva: monografiya / L. V. Bezzubko, S. A. Ilyashevich. – Donetsk : Nord-kompyuter, 2009. – 237 s.
5. Mishchenko A. Aktualni problemy pravovoho rehuliuвання rynku transportnykh posluh / A. Myshchenko // Pravovy tyzhden. – 2008. – № 30-31 (103-104). – S. 16-19.
6. Mazaraki A. A. Problemy derzhavnoho rehuliuвання torhivli v Ukraini / A. A. Mazaraki // Derzhavne rehuliuвання torhivli v rynkovykh umovakh : mater. mizhnar. nauk.-prakt. konf. (24-26 zhovtnia 2001 r., Kyiv) / vidp. red. A. A. Mazaraki. – K., 2001. – 476 s.
7. Rudyi V. M. Zakonodavche zabezpechennia reformy systemy okhorony zdorovia v Ukraini / V. M. Rudyi. – K. : Sfera, 2005. – 272 s.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

8. Holoborodko A. Yu. Formuvannia systemy derzhavnogo rehuliuвання rozvytku pobutovoho obsluhovuvannia naselennia Ukrainy / A. Yu. Holoborodko // Upravlinnia rozvytkom. – 2010. – № 17 (93). – S. 40-42.
9. Hellovey L. Operatsionnyy menedzhment. Printsipy i praktika / L. Hellovey. – SPb. : Piter, 2000. – 320 s.
10. Sevastyanov B. A. Kurs teorii veroyatnostey i matematicheskoy statistiki. – M. : Nauka, 1982. – 256 s.

Надійшла 09.02.2012