

УДК 338.46-027.1

Ткаченко Г.А., канд. екон. наук, доц. (ДонНУЕТ, Донецьк)

ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА РОЗВИТОК ПОСЛУГ ЩОДО СКЛАДНОТЕХНІЧНИХ ТОВАРІВ

У статті запропоновано систему напрямків, які впливають на розвиток сфери послуг складнотехнічних товарів.

Ключові слова: послуга, сфера послуг, фактори, складнотехнічні товари, система напрямків, споживач.

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Динамічне зростання сфери послуг зумовлено прогресом технологій, що сприяє розширенню нових напрямків сервісу. Принципове збільшення оригінальних робочих місць підвищує вимоги до персоналу й одночасно до його інтелектуального рівня. Нові технології докорінно змінюють методи ведення бізнесу у сфері послуг. Поява сучасних людино-мережних комплексів сприяють активному діалогу виробників і споживачів послуг, залучаючи останніх до проблем, пов'язаних з діяльністю підприємств.

Швидкий розвиток і розширення ринку послуг у другій половині ХХ століття були викликані цілою низкою факторів: досягненням багатьма країнами світу високого життєвого рівня населення; глобалізацією бізнесу; впливом науково-технічного прогресу; зростанням конкуренції.

Слід зазначити, що й це не повний перелік факторів зростання сфери послуг. Одним із найсуттєвіших факторів розвитку послуг, звичайно, є розвиток самої держави й зміцнення її економіки. Однак економічне зростання держави саме по собі ще не дозволяє задовольнити в повному обсязі зростаючі матеріальні потреби населення, що ініціює формування нових підходів до створення нових послуг. Нагапетьянц Н. акцентує увагу на тому, що «зростання сфери послуг є одним з найважливіших напрямків розвитку сучасної економіки. За даними статистичної інформації, частка послуг у валовому національному продукті розвинених країн становить від $\frac{2}{3}$ до $\frac{3}{4}$ %. У США кількість працюючих у сфері послуг досягає 79 % від загальної кількості зайнятих і згідно з прогнозами до 2012 року включно збільшення кількості вільних робочих місць буде відбуватися тільки за рахунок розвитку цієї сфери» [1].

Метою статті є вивчення та обґрунтування факторів, які впливають на розвиток послуг щодо складнотехнічних товарів, та їхня систематизація.

Виклад основного матеріалу дослідження. К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел і Р. Мердик приділяють серйозну увагу теоретичному обґрунтуванню зростання послуг. Вони відзначають, що перший внесок у становлення цього напрямку зробив А. Фішер, який створив концепцію первинних, вторинних і третинних галузей економіки. Він запропонував характеризувати економіку залежно від пропорції трудових сил, зайнятих у таких секторах економіки:

– первинний сектор – сільське господарство, тваринництво, рибальство, лісництво, полювання й гірничо-промисловість;

– вторинний сектор – переробні галузі й будівництво;
 – третинний сектор – транспорт, засоби зв'язку, торгівля, уряд, особисті послуги [2].

Д. Белл запропонував розглядати процес зростання послуг через дослідження людського суспільства в цілому. За його баченням, суспільство у своєму розвитку пройшло три основні стадії.

Використані Д. Беллом якісні показники мають свої переваги. По-перше, вони дозволяють визначити стан будь-якої країни щодо соціальних змін, тобто установити тип суспільства, а по-друге, спрогнозувати перспективи й можливості подальшого розвитку суспільства. Так, наприклад, можна описати тенденції розвитку сфери послуг за трьох типів суспільства.

У доіндустріальному суспільстві соціальне життя організовано навколо сім'ї й домашньої роботи, що, у свою чергу, мінімізує кількість споживання послуг.

В індустріальному суспільстві економічне й соціальне життя є більш механізованим й більш ефективним. У суспільстві спостерігається пріоритет товарів. «Кількість товарів, якими володіє особистість, є індикатором його способу життя» [2].

Для постіндустріального суспільства домінуючою характеристикою є виробництво послуг. «Значення мають не мускули чи потужність машини, а інформація й знання.... Індикаторами способу життя є кількість і якість послуг, які людина може собі дозволити. Попит громадян на більшу кількість послуг... призводить до розширення урядових структур для координації надання цих послуг...» [2].

Невипадково Д. Джоббер [3] відзначає, що частка сектору послуг у ВВП країн ЄС зросла з 38 % у 1970 році до майже 50 % у 1990, що зумовлено низкою факторів:

1. Стрімкий розвиток технологій призвів до появи більш складних товарів.
2. У результаті збільшення доходів на душу населення виросла частка коштів, що витрачаються споживачами на різного роду задоволення.... У всіх цих галузях величезну роль відіграють послуги.

3. Тенденція до укладання договорів на виконання робіт із зовнішніми фірмами.

Процес дерегулювання економіки сприяв посиленню конкуренції в деяких секторах сфери послуг..., у результаті чого різко зросла їхня економічна активність [3].

К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел і Р. Мердик пропонують свої пояснення до зростання послуг. Ось деякі з них:

– збільшення ефективності в сільському господарстві і на виробництві, що звільняє робочу силу для послуг;

– відтік робітників із сільського господарства й інших видобувних галузей у виробництво, а потім до сфери послуг;

– спад частки інвестицій у загальній кількості ВВП серед високорозвинених індустріальних країн і збільшення цієї частки серед країн з низьким доходом;

- застосування порівняльної переваги в міжнародній торгівлі;
- збільшення доходів на душу населення; урбанізація; демографічні зміни; розширення міжнародної торгівлі; збільшення послуг, супутніх виробництву [4].

Е. Майдебура пояснює збільшення попиту на різні послуги цілою низкою факторів. «По-перше, у результаті зростання добробуту зросло бажання споживачів полегшити таку рутинну роботу, як прибирання, приготування їжі тощо, що призвело до процвітання індустрії комфорту. По-друге, зростання доходів і поява додаткового вільного часу збільшили попит на цілу низку послуг, пов'язаних із проведенням дозвілля і заняттям спортом. По-третє, поширення ролі високотехнологічних товарів у домашніх умовах (домашні комп'ютери, мультимедійна аудіо- й відеотехніка, системи безпеки) призвело до збільшення потреби у спеціалістах з їхньої установки й обслуговування» [5].

Е. Майдебура приводить перелік факторів, які зумовлюють зростання ділового ринку послуг: удосконалення ринків і технологій, прагнення до скорочення постійних витрат, прагнення до концентрації діяльності у вузькоспеціалізованій сфері. Проте позитивні моменти щодо аналізу факторів зростання ринку послуг, які, безумовно, є в дослідженнях закордонних вчених, не можуть стопроцентно накладатися на вітчизняну економіку: по-перше, у цих дослідженнях низький рівень систематизації, по-друге, названі фактори зростання ринку послуг не завжди відповідають дійсності і не співвідносяться з фактичною і перспективною ситуацією в Україні. Ось чому цілком логічною є спроба створення системи напрямків, що впливають на розвиток сфери послуг.

Рисунок 1 відображає не тільки найбільш загальні напрямки, що впливають на розвиток сфери послуг, але й показує їхній взаємовплив. Залишається виділити конкретні фактори в рамках кожного з напрямків, що впливають на розвиток цієї сфери.

1. Економічне зростання:

- зміна характеру виробництва;
- зростання ефективності виробництва;
- збільшення частки інвестицій серед слаборозвинених країн;
- ускладнення виробничих процесів.

2. Науково-технічний прогрес:

- розвиток технологій;
- поява більш складних товарів;
- ускладнення експлуатації товарів;
- скорочення терміну впровадження інновацій;
- посилення екологічних вимог до виробництва;
- посилення механізації й автоматизації.

3. Посилення конкуренції:

- концентрація на вузькоспеціалізованій сфері діяльності;
- забезпечення конкурентної переваги;
- виконання певної кількості робіт зовнішніми фірмами;
- прагнення до скорочення постійних витрат.

4. Глобалізація:

- зростання акценту на міжнародну торгівлю;
- збільшення експорту технологій;
- створення глобальної мережі й сітьового суспільства;

5. Соціальні зміни:

- використання товарів складнотехнічного призначення в домашньому господарстві;
- зростання споживання складнотехнічних товарів;
- скорочення терміну обігу складнотехнічних товарів на ринку;
- інформатизація суспільства;
- міграційні процеси;
- зростання екологічних вимог до споживання;
- збільшення доходів населення;
- посилення процесів урбанізації;
- демографічні зміни;
- поява додаткового вільного часу;
- взаємовплив культур різних країн і народів;
- зміна способу й стилю життя населення;
- трансформація пріоритетів і цінностей споживачів.

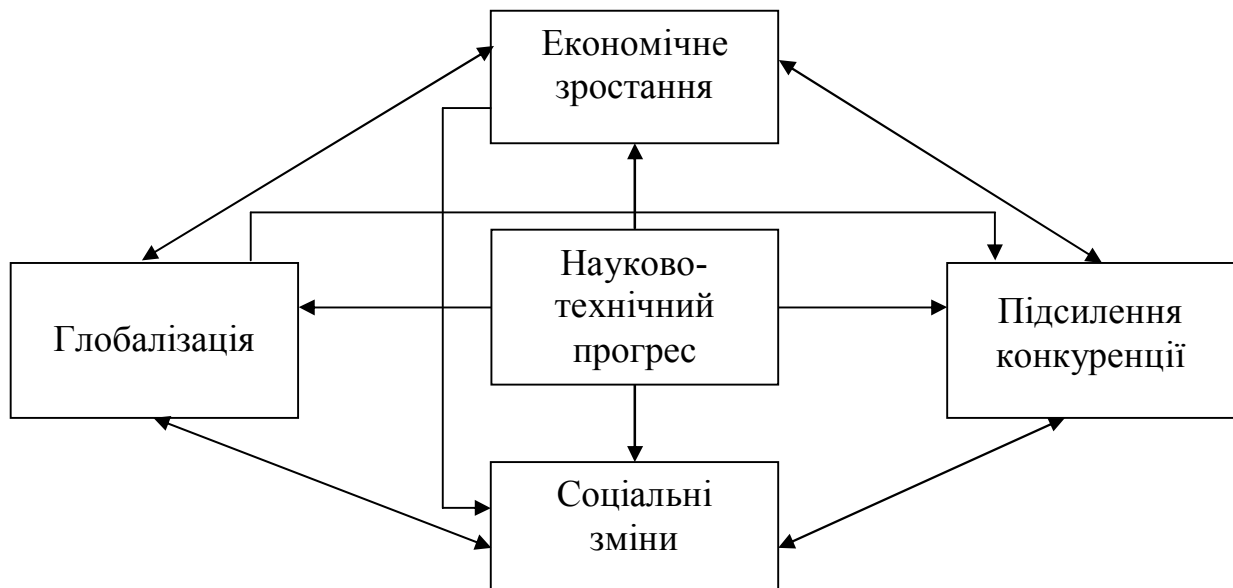


Рисунок 1 – Система напрямків, що впливають на розвиток сфери послуг

Висновки

Безумовно, запропонована система напрямків, що впливають на розвиток сфери послуг, не є аксіоматичною і може змінюватися й доповнюватися відповідно до динамічних змін у суспільстві й навколишньому середовищі. Проте спроба систематизувати розрізнені фактори підвищує цінність такої концепції.

Список літератури

1. Нагапетьянц Н.А. Прикладной маркетинг: учеб. пособие / Н.А. Нагапетьянц. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 272 с.

2. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик; пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
3. Джоббер Д. Принципы и практика маркетинга: учеб. пособие / Д. Джоббер; пер. с англ. – М.: Вильямс, 2000. – 688 с.
4. Дойль П. Маркетинг, ориентированный на стоимость / П. Дойль; пер. с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб.: Питер, 2001. – 480 с.
5. Майдебура Е.В. Маркетинг услуг / Е.В. Майдебура. – К.: ВИРА-Р, 2001. – 574 с.

УДК 621.397.444-021.4

Траченко Л.А., канд. екон. наук, доц.,
Покариніна А.С. (ОНЕУ, Одеса)

ПРОЦЕДУРА ЕКСПЕРТНОГО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕБАЧЕННЯ

У статті розроблено процедуру та визначено критерії щодо проведення експертного оцінювання якості послуг кабельного телебачення.

Ключові слова: критерії, якість, кабельне телебачення, експертне оцінювання.

Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. У продовж останнього десятиліття спостерігається прогресивний розвиток сфери телекомунікаційних послуг, особливо тенденція до масового користування такими послугами, як доступ до мережі Інтернет, IP-телефонія, кабельне телебачення. Досить актуальними є проблеми щодо забезпечення якості послуг кабельного телебачення та проведення їхнього експертного оцінювання.

Сьогодні, коли абонентська база споживачів послуг кабельного телебачення вже не може значно збільшуватись, а лише перерозподіляється між постачальниками послуг, кабельні оператори ведуть боротьбу за одного і того ж абонента, і перед ними постає одна і та ж проблема пошуку компромісу між різноманітним пропонованим контентом і якістю власне послуг [1]. Це потребує більш детального дослідження процесу надання зазначених видів послуг з метою розробки системного підходу щодо проведення їхнього експертного оцінювання та захисту прав споживачів.

Вивчення нормативної бази, що регламентує сферу телекомунікаційних послуг, зокрема кабельного телебачення, нашою метою є висновок, що чинне законодавство України або не містить значення основних термінів, що використовуються в цій сфері, або не дозволяє однозначно тлумачити деякі з них. Підзаконні нормативні акти взагалі не містять критеріїв якості послуг кабельного телебачення, що робить неможливим проведення їхньої експертизи. Отже, з од-