

УДК 303.1: 338.487:338.33

ЕКОНОМІКА ПОСЛУГ: СУТЬ ТА УПРАВЛІННЯ

Марта Мальська

*Львівський національний університет імені Івана Франка,
вул. Дорошенка, 41, м. Львів, Україна, 79000*

Проаналізовано розвиток економіки послуг. Розглянуто послуги як необхідний елемент і рушій становлення інформаційно-сервісного суспільства та вагомий чинник ринкової трансформації економіки України. Висвітлено основні напрями вивчення сфери обслуговування. Виділено завдання дослідження просторової організації послуг. Наведено основні особливості економіки послуг. Виокремлено ключові питання економіки послуг. Розглянуто чинники впливу, які є наслідком зміни ролі послуг у сучасному житті людей.

Ключові слова: послуга, економіка послуг, просторова організація послуг.

За умов ринкової економічної трансформації особливої уваги заслуговує сфера послуг, покликана стати вагомим чинником економічного зростання, добробуту населення, стабілізації внутрішнього споживчого ринку, створення нових робочих місць, поліпшення якості життя населення.

За твердженням багатьох учених, послуги можна розглядати як необхідний елемент і рушій становлення інформаційно-сервісного суспільства, вагомий чинник ринкової трансформації економіки України. У зв'язку з цим постає необхідність перегляду поглядів на місце послуг у структурі національного господарського комплексу та його регіональних підсистем, їхньої ролі у процесах стабілізації та економічного зростання.

Дослідженню послуг (зокрема, питанням теорії сфери послуг) присвятили свої праці Е. М. Агабаб'ян, Е. Б. Аткинсон, В. Т. Барінов, М. І. Білецький, М. І. Долішній, В. Є. Козак, В. Є. Комаров, Т. І. Корягіна, В. І. Куценко, О. О. Любіцева, В. Ф. Маєр, Т. В. Мільнер, В. Н. Новикова, С. П. Правді, Н. М. Рімашевська, В. М. Рутгайзер, М. В. Солодков, Дж. Е. Штігліц, В. Д. Уляновська, В. В. Юхименко та ін. Проблеми географії та територіальної організації сфери обслуговування досліджували Е. М. Алаєв, М. А. Абрамов, Є. С. Айнварг, М. І. Білецький, І. В. Іванова, Л. Жовнір, Е. І. Калмутська, С. О. Ковальов, О. О. Любіцева, Л. А. Меркушева, В. В. Покшишевський, Б. С. Хорєв, В. М. Юрковський. Відмінності у трактуванні поняття «послуги» в їхніх концепціях зумовлені метою дослідження, а також способом визначення самого поняття «послуги» і прийнятої систематики соціально-економічної діяльності.

Розвиток економіки послуг пов'язаний із соціологізацією економічного розвитку, яка вимагає посилення уваги до потреб людини, рівня їхнього задоволення, підвищення ролі послуг в економічному і соціальному розвитку країни, до формування нової суспільно-економічної дисципліни – економіки послуг.

Економіка послуг досліджує закономірності просторової організації послуг як соціально-економічного явища, особливості їхнього функціонування і розвитку, враховуючи, що він детермінується рівнем життя населення.

Основні напрями вивчення сфери обслуговування визначили С. А. Ковальов і П. П. Покшишевський. Їх можна застосувати і до сфери послуг. До них зачислено:

- просторові відмінності потреб населення в обслуговуванні і ступінь задоволення цих потреб;
- просторову організацію обслуговування та створення його центрів різного профілю і рангу.

Виходячи із викладеного, можна визначити основні завдання дослідження просторової організації послуг:

- комплексний аналіз передумов та чинників, які детермінують структуру і рівень попиту на послуги та їхню пропозицію в межах конкретних просторових систем; їхню територіально-часову структуру, динаміку та диференціацію послуг;
- встановлення закономірностей розвитку і розміщення послуг;
- визначення просторово-часової структури та територіальної диференціації загального процесу виробництва, надання та споживання послуг;
- визначення місця і ролі національного ринку послуг на глобальному та регіональному ринках, особливості їхнього взаємозв'язаного функціонування, спеціалізації та диференціації;
- визначення територіальних відмінностей в обсягах і структурі попиту і споживання, рівнях розвитку послуг з урахуванням їхніх типів;
- прогнозування змін у просторовій та функціональній структурах послуг за умов розвитку ринкових відносин.

Крім того, завданнями економіки послуг є виявлення послугових ресурсів розвитку конкретної території, її соціально-економічних особливостей; проведення оцінки демографічних, етнічних, історичних особливостей розвитку населення, його професійно-кваліфікаційної структури, мережі соціальної інфраструктури (особливостей розміщення, ємкості).

Отже, суспільно-економічне дослідження послуг передбачає виявлення основних закономірностей, чинників та умов формування і функціонування *просторової системи послуг* (ПСП), визначення тенденцій їхнього перспективного розвитку з урахуванням особливостей економічної системи.

За умов ринкової економіки, поряд із соціальними чинниками, на просторову організацію послуг значний вплив мають і економічні чинники, безпосередньо або опосередковано пов'язані з формуванням ринкового середовища, ринку послуг, його сегментацією, на основі розуміння того, що за своєю економічною природою послуга є товаром, який бере активну участь у формуванні суспільного продукту.

У сучасних умовах актуалізуються питання методології та методики дослідження просторової організації послуг, розміщення населення, яке є безпосереднім споживачем послуг.

Професор О. І. Шаблій у запропонованій ним класифікації суспільно-географічних дисциплін відносить «Географію сфери послуг» до блоку «Соціальна географія», зазначаючи, що часто у складі географії послуг виокремлюють «Географію

торгівлі», «Географію освіти», «Географію охорони здоров'я», «Рекреаційну географію», а також з певною часткою достовірності «Географію науки і наукового обслуговування», «Географію культури», «Географію релігії» [2]. Водночас постає необхідність вивчення розвитку та функціонування ринків послуг з урахуванням надбань соціальної географії та регіональної економіки.

Економіка послуг – це відносно молоде відгалуження економічної науки, яке вже має певні особливості:

- переважають дослідження, зосереджені на окремих проблемах, як тоді, коли йдеться про складові просторової системи послуг, так і при вивченні інтегрованих суспільних просторових систем загалом;

- бракує досліджень загальносинтетичного характеру, які охоплювали б усю сукупність проблематики виробництва та надання послуг. Такі підходи вже розроблені в інших розділах регіональної економіки, наприклад, у сфері промисловості, сільського господарства, транспорту, населення, туризму.

Гостро відчувається нестача теоретичних та емпіричних розробок вивчення послуг як на загальнодержавному макроекономічному, так і на регіональному рівнях, що переважно зумовлено причинами такого характеру:

- термінологічного, тобто несформованістю понятійно-термінологічної системи, нечіткістю окремих термінів, відсутністю чіткого загальноприйнятого визначення послуг;

- економічного, тобто недостатнім рівнем розвитку теоретико-методологічних положень економіки послуг; ця ситуація є наслідком багаторічної державної політики, спрямованої на забезпечення випереджувачого розвитку матеріального виробництва за рахунок розвитку сфери послуг;

- гетерогенністю послуг, що ускладнює застосування узагальненого підходу в різних секторах економіки послуг.

Сучасні дослідження сфери послуг розвиваються в напрямі посилення ринкової спрямованості досліджень, інтеграції економічної та географічної наук з практикою господарської діяльності, зокрема:

- визначенням ролі послуг у розвитку національної і регіональної економіки;

- виявленням взаємозв'язку просторових систем послуг із суспільно-просторовими системами різного ієрархічного рівня на підставі системно-структурного аналізу;

- обґрунтуванням просторової концепції формування ринків послуг та їхньої сегментації;

- розробкою теоретико-методологічних принципів вивчення ринків послуг з урахуванням географічних відмінностей їхньої вартості, попиту, пропозиції, рівня конкуренції;

- вивченням кон'юнктури ринків послуг, яка є комплексною характеристикою ринкових процесів і явищ.

У більшості наукових видань автори слушно зазначають існування двох рівнів досліджень (макро- і мікрорівень), які формують предмет економіки послуг. Сутність предмета економіки послуг полягає у вивченні економічних відносин, що виникають у процесі виробництва (формування), реалізації та організації споживання послуг з

метою задоволення ними потреб значної частини населення в них.

Отже, ключовими питаннями економіки послуг є:

на макрорівні:

- об'єктивні чинники, що зумовлюють до потреби людей у послугах;
- зміст і характер потреб людей у послугах, а також класифікація цих потреб за різними критеріями;
- економічна поведінка людей, що споживають послуги у взаємозв'язку з їхніми інтересами;
- економічні особливості процесів виробництва послуг;
- стан і тенденції розвитку сфери послуг;
- людські ресурси та особливості використання трудового потенціалу у сфері послуг;
- економічні особливості процесів формування, реалізації та організації споживання послуг в умовах сучасного внутрішнього та міжнародного ринку;
- визначення ролі та місця сфери послуг у господарській системі та в системі ринкового господарства країни;
- економічна та соціальна ефективність сфери послуг;
- специфіка економічного (у тому числі фінансового) механізму функціонування сфери послуг на рівні країни, галузі, регіону;

на мікрорівні для суб'єктів господарської діяльності в сфері послуг:

- розробка й обґрунтування економічної стратегії;
- визначення особливостей господарсько-фінансового механізму;
- управління ресурсним потенціалом;
- управління обсягами діяльності;
- управління фінансовими результатами;
- обґрунтування ефективності інвестиційної діяльності суб'єктів господарювання в сфері послуг.

Визначення предмета й основних змістових модулів економіки послуг та економіки підприємств сфери послуг є етапом подальшого розвитку економічного аспекту науки про розвиток послуг. Однак зосередження основних зусиль на дослідженнях макроекономічного механізму функціонування сфери послуг та недосконалість методичних підходів щодо здійснення економічної діяльності на рівні первинної ланки – суб'єкта господарювання – значно ускладнює процес управління ними. Окремі питання економічного механізму функціонування суб'єктів сфери послуг запропоновано автором цієї праці для вирішення.

Спираючись на теоретико-методологічні та методичні засади географії сфери послуг та регіональної економіки, в економіці послуг основну увагу необхідно приділяти особливостям розвитку просторових систем послуг за умов ринкової економіки.

Перехід до постіндустріального суспільства супроводжується розширенням і диференціацією послуг, що знаходить відображення в «софтизації» – процесі, який характеризує зростання ролі послуг у суспільному виробництві. Цей процес давно розпочався в країнах з розвинутою ринковою економікою, де частка зайнятих у сфері послуг сягає 70–75 % (Великобританія, США), тобто на 15–20 % більша, ніж

20 років тому. Причому така значна частка послуг у структурі зайнятості відповідає високому рівневі ВВП на одну особу, тобто високому рівню економічного розвитку країни.

Зростання частки послуг у зайнятості має свої межі, після досягнення яких можна очікувати лише незначних її коливань. Структура зайнятості у великих містах, зокрема у столицях високорозвинених держав, підтверджує, що частка послуг може сягати 75–80 % [1].

Розвиток сфери послуг – постійний і неминучий процес, одна із закономірностей розвитку сучасної світової і національних економік. Послуги охоплюють великий обсяг людської діяльності, який і надалі збільшуватиметься і внутрішньо змінюватиметься, а тому економічні проблеми розвинених країн значною мірою пов'язані з розвитком послуг. Модель такого розвитку стосовно постсоціалістичних країн ще остаточно не з'ясована.

В Україні процес зростання кількості зайнятих у сфері послуг, що свідчить про її розширення, лише розпочався. Це актуалізує дослідження просторових засад і принципів розвитку послуг, обґрунтування «просторової організації ринків послуг».

Зміна ролі послуг у сучасному житті людей є наслідком впливу демографічних, суспільних, економічних, політичних і науково-технічних чинників.

Вплив демографічних чинників виявляється у зростанні кількості людей пенсійного віку (збільшення попиту на послуги, пов'язані з відпочинком, туризмом, медичним обслуговуванням); поживаленні міграції населення (розширення послуг, необхідних для функціонування систем розселення, які приймають мігрантів).

Суспільні чинники – це зростання чисельності жінок, що працюють (розширення послуг, пов'язаних із виробництвом продукції харчування швидкого приготування; з доглядом за дітьми; пранням білизни тощо); збільшення обсягів торгівлі, послуг з рекреації, культури та освіти.

Вплив економічних чинників визначається глобалізацією економіки, що супроводжується зростанням потреб на послуги, пов'язані з транспортом, туризмом, інформацією, ширшим використанням послуг консультантів, бухгалтерії, дослідження ринку, реклами тощо.

Роль послуг (попиту на послуги) зростає із підвищенням рівня заможності населення, яке спроможне витратити щораз більшу частку своїх доходів на купівлю різноманітних послуг.

Вплив політики держав на розвиток сфери послуг можна простежити на прикладі країн – членів ЄС, в яких вільний рух послуг є однією з чотирьох визначених ЄС основних свобод. Завдяки європейській інтеграції вільний рух послуг знаходить свій прояв у лібералізації фінансових послуг, відкритті ринків транспортних і комунікаційних послуг тощо.

Серед найважливіших чинників зростання значення послуг – інноваційний розвиток економіки, що спричиняє до зменшення зайнятості, передусім у сільському господарстві та промисловості, і переорієнтування робочої сили у сферу послуг.

Дослідження ПСП слід базувати на таких принципах суспільної географії та регіональної економіки, як територіальність, регіональна цілісність і системність.

Суспільна географія вивчає просторові відмінності виробництва, споживання і пов'язаного з ним попиту на послуги населення. Оскільки ці процеси досліджують у ринковому середовищі, то, відповідно, суспільна географія вивчає сегментацію та кон'юнктуру ринків послуг за їхніми просторовими і функціональними особливостями. Вона пов'язана з маркетингом, оскільки геомакетингові дослідження спрямовані на вивчення сегментації, кон'юнктури, конкуренції ринків послуг.

Для географії сфери послуг та економіки послуг важливим є поєднання просторового і маркетингового аналізу з метою одержання достовірної інформації про стан і характер розвитку процесів на різних ринках послуг. Таке дослідження передбачає виявлення основних тенденцій, чинників формування та функціонування ринків послуг, вивчення ринку послуг на основі просторового бачення як виробництва, споживання послуг, так і функціонування ринку послуг. Йдеться про формування територіальної організації маркетингу як системи взаємодії між виробниками послуг та їхніми споживачами на конкретній території. Така взаємодія спрямована на задоволення платоспроможного попиту населення на послуги. Отже, завданням маркетингових досліджень в економіці послуг є пошук шляхів оптимізації попиту і споживання послуг. На розробку маркетингової стратегії впливають особливості просторової і функціональної сегментації ринку послуг.

Послуги характеризуються високою чутливістю до змін ринкової кон'юнктури, адже їх неможливо зберігати, складувати, транспортувати і, зазвичай, просторові співвідношення виробництва та споживання послуг збігаються. Оскільки ступінь ризику від невизначених змін ринку послуг зростає, підвищені вимоги висувають до прогнозування попиту на послуги.

Кон'юнктура ринку послуг є складовою загальної економічної кон'юнктури на глобальному, національному, регіональному і локальному рівнях. Вивчення кон'юнктури на національному рівні має важливе значення для формування ефективної соціально-економічної політики країни і механізмів її реалізації. Стан кон'юнктури на регіональному і локальних ринках впливає на формування регіональної соціально-економічної політики та організаційно-економічного механізму її реалізації.

Головною метою просторового вивчення кон'юнктури ринку послуг є виявлення просторово-функціонального співвідношення між попитом і пропозицією послуг, причому пропозиція послуг виступає однією з найважливіших категорій кон'юнктури ринку послуг. Детермінантами пропозиції послуг слугують цінові чинники, рівень потужностей (можливостей) регіональної (локальної) системи послуг. Крім того, важливою ознакою пропозиції на ринку послуг є її еластичність.

Основне завдання дослідження просторових систем послуг полягає у визначенні здатності надавати послуги населенню шляхом максимально можливого їхнього наближення до споживачів. Важливою ознакою однорідності умов задоволення різних за обсягом і структурою потреб населення в послугах може бути їхня доступність. Доступність у широкому значенні характеризує умови фактичного споживання послуг населенням. Територіальну і часову класифікацію доступності послуг, яка в географічній та економічній літературі «проіснувала» тривалий час, можна доповнити вартісною, асортиментною, інформаційною. Вони характеризуються:

територіальна – відповідністю місць надання послуг місцям розселення;
часова – витратами часу на отримання послуг з урахуванням частоти попиту на послуги (повсякденні, періодичні, епізодичні);

вартісна – ступенем відповідності вартості платних послуг матеріальним можливостям населення, яке їх потребує;

асортиментна – ступенем відповідності набору послуг рівням розвитку необхідності в них;

інформаційна – ступенем поінформованості населення щодо пропонованих послуг (реклама, Інтернет).

Особливістю сучасного світового розвитку є глобалізація, яка безпосередньо впливає на формування і функціонування ринків товарів, послуг, капіталів, робочої сили та інформації. Кожному типу ринку властивий певний вид просторової взаємодії на основі глобалізації зв'язків між країнами. Функціональні зрушення глобального характеру спричиняють до збільшення «транскордонної» продукції, у тому числі послуг, «супратериторіального» виміру сучасної світової економіки.

Методологія наукових досліджень глобальних проблем розвитку сфери послуг оптимально поєднується з дослідженням послуг на рівні окремих країн і регіонів. Розвиток інформаційних технологій, телекомунікаційних мереж, систем зв'язку, зростання обсягів міжнародної торгівлі послугами підсилює значення економічних досліджень послуг та їхню актуальність.

За умов глобалізації дослідження послуг так само актуальні і важливі, як і дослідження різноманітних природних, соціальних, економічних процесів, пов'язаних із глобалізацією.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Алдакушкіна Е. С.* Особенности инновационных процессов в сфере услуг / Е. С. Алдакушкіна. География инновационной сферы мирового хозяйства. – М. : Пресс-Соло, 2000.
2. *Шаблій О. І.* Суспільна географія: теорія, історія, українознавчі студії / О. О. Шаблій. – Львів : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2001.

*Стаття надійшла до редколегії 25.06.2013 р.
Прийнята до друку 28.07.2013 р.*

SERVICE ECONOMY: ESSENCE AND MANAGEMENT

Marta Malska

*Ivan Franko National University of Lviv,
41, P. Doroshenka Str., Lviv, Ukraine, 79000, tel. (032) 239-46-03*

The development of service economy is analyzed. The services as a necessary element and driver of the formation of information society are described. The main directions of the services studies are highlighted. The tasks of research of the spatial organization of services are sorted out. The main features of the service economy and its key issues are submitted. The main factors which influence changes in the role played by services in the lives of humans are examined.

Key words: service, service economy, spatial organization of services.

ЭКОНОМИКА УСЛУГ: СУТЬ И УПРАВЛЕНИЕ

Марта Мальская

*Львовский национальный университет имени Ивана Франко,
ул. П. Дорошенко, 41, г. Львов, Украина, 79000, тел. (032) 239-46-03*

Проанализировано развитие экономики услуг. Рассмотрены услуги как необходимый элемент и двигатель становления информационно-сервисного общества и весомый фактор рыночной трансформации экономики Украины. Освещены основные направления изучения сферы обслуживания. Выделены задачи исследования пространственной организации услуг. Приведены основные особенности экономики услуг. Выделены ключевые вопросы экономики услуг. Рассмотрены факторы влияния, которые являются следствием изменения роли услуг в современной жизни людей.

Ключевые слова: услуга, экономика услуг, пространственная организация услуг.