

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

© Князик Ю.М., 2013

Проаналізовано становлення та структуру ринку послуг в Україні. Досліджено основні тенденції розвитку ринку. Розглянуто розвиток ринку послуг за регіонами країни та оцінено взаємозв'язок між регіоном країни та середньорічними темпами зміни. Визначені чинники, що вплинули на розвиток ринку послуг України.

Ключові слова: послуга, ринок послуг, тенденції розвитку.

Y. Knyazyk

Lviv Polytechnic National University

CONDITION AND PROSPECTS OF SERVICE MARKET IN UKRAINE

In the article analyzes the formation and structure of the market in Ukraine. The basic trends of the market. Considered market development services to the regions and assessed the relationship between the region and the country average annual rate of change. The factors affecting the market of Ukraine.

Key words: service, service market and trends.

© Knyazyk Y., 2013

Постановка проблеми. У період адміністративно-командної економіки сфера послуг посідала одне з останніх місць і фінансувалася державою за залишковим принципом.

Аналізуючи розвиток сфери послуг з переходом до ринкової економіки, можна відзначити, що визначальними чинниками є науково-технічна революція та структурно-технологічна перебудова матеріального виробництва. Так, науково-технічна революція стимулювала вихід на ринок широкого спектра нових послуг, пов'язаних з інформаційними технологіями, комп'ютеризацією, новими способами комунікацій. Занепад промисловості у країні спричинив значне скорочення працівників, появу на ринку великої кількості високопрофесійних безробітних фахівців, які за невисоких капіталовкладень та бар'єрів входу, почали розвивати сферу послуг. У такий спосіб відбулося перетікання працюючих із виробничої сфери у сферу послуг. Також як причини, що пояснюють швидкий розвиток сфери послуг, можна виділити такі, як: автоматизація сільського господарства, що сприяє вивільненню робочої сили для сектора послуг; зростання доходів на душу населення; розширення міжнародної торгівлі; розширення спектра послуг, що супроводжують виробництво.

Сьогодні можна стверджувати, що ринок послуг України динамічно розвивається. Однак послуги, представлені на українському ринку, розвиваються не рівномірно, як за видами економічної діяльності, так і за регіонами країни. Актуальність всебічного дослідження ринку послуг зумовлена його багатогранністю та суспільною значущістю. Необхідністю стає виявлення основних тенденцій та закономірностей розвитку, виявлення шляхів підвищення конкурентних переваг вітчизняних підприємств, що зумовлює значущість цієї роботи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Велика кількість іноземних та вітчизняних науковців, зокрема: Д. Джоббер, М. Долішній, П. Друкер, І. Калачова, К. Кларк, А. Мельник, О. Моргулець, О. Мочерний, В. Парена, А. Румянцев, Н. Ситник, О. Черниш та інші у своїх науко-

вих працях досліджують питання розвитку сфери послуг та підвищення ефективності діяльності у ринкових умовах, а також місце сфери послуг у ринковій економіці країни. Сучасним особливостям ринку послуг присвячені спеціальні дослідження науковців О. Гаврилюк, Л. Іванової, Т. Корягіної, І. Олексин, Ю. Соколової, Л. Співак. Свій внесок у дослідження проблем та особливостей формування маркетингу послуг зробили М. Вачевський, А. Войчак, Е. Гамессон, К. Гронрос, К. Лавлок, В. Мальченко, О. Пашук, Е. Песоцька, В. Скотний, Л. Ткаченко, О. Шканова та ін.

До того ж питання динамічних змін у розвитку ринку послуг є завжди актуальними, оскільки сфера послуг є однією з пріоритетних напрямків розвитку економіки країни. Важливим є науково обгрунтоване розуміння основних причинно-наслідкових зв'язків і залежностей, комплексного, ширшого впливу сфери послуг та її структури, способу організації, управління, зокрема, маркетингового, та фінансування на процес суспільного розвитку.

Цілі статті. Система послуг – це сукупність окремих її видів, які пов'язані між собою й формують загальну тенденцію ринку послуг країни. До особливостей ринку послуг можна зарахувати системність розвитку, чутливість до ринкових змін, швидкість обороту капіталу, постійне зростання асортименту послуг. Визначення пріоритетних напрямків та перспектив покращення ринку послуг, виявлення “слабких місць” розвитку цього ринку в Україні вимагає аналізу існуючого стану, оцінки динаміки та структурних зрушень у сфері послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як зазначають науковці, вітчизняний ринок послуг складається із чотирьох сфер, а саме: комунально-побутового обслуговування (житлово-комунальний ринок, ринок громадського харчування, ринок побутових послуг), зберігання та відновлення здоров'я людини (ринок послуг охорони здоров'я, ринок послуг у галузі фізкультури та спорту), культурно-просвітньої сфери (ринок послуг освіти, ринок послуг сфери культурного обслуговування, ринок послуг засобів масової інформації), сфери управління, регулювання та обміну (ринок послуг у галузі управління, фінансово-кредитний і страховий ринок, ринок послуг з охорони громадського порядку) [1]. Отже, ринок послуг складається з окремих ринків, кожен з яких функціонує і розвивається з певними особливостями. Загалом же дослідники сфери послуг розробили понад 16 класифікацій. В усіх них переважно використані такі критерії, як: відчутність, характер попиту, обсяг послуг, складність, рівень кваліфікації, трудомісткість, економічна та соціальна орієнтація, ступінь контактності зі споживачем. Саме з багатогранною класифікацією видів послуг, відсутністю єдиних стандартів поділу послуг за різними складовими економічної діяльності пов'язана складність аналізу ринку послуг. Так, наприклад, Держкомстат України здійснює групування статистичної інформації підприємств сфери послуг за такими секціями:

- секція G “Торгівля; ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку”;
- секція H “Діяльність готелів та ресторанів”;
- секція I “Діяльність транспорту та зв'язку”;
- секція K “Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям”;
- секція M “Освіта”;
- секція N “Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги”;
- секція O “Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту” [4].

У Класифікаторі видів економічної діяльності ДК 009:2010, чинному від 01.01.2012 р. виділено вже інші секції сфери послуг, зокрема:

- секція G “Оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів та мотоциклів”;
- секція H “Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність”;
- секція I “Тимчасове розміщування й організація харчування”;
- секція J “Інформація та телекомунікації”;
- секція K “Фінансова та страхова діяльність”;
- секція L “Операції з нерухомим майном”;
- секція M “Професійна, наукова та технічна діяльність”;
- секція N “Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування”;

- секція О “Державне управління й оборона; обов’язкове соціальне страхування”;
- секція Р “Освіта”;
- секція Q “Охорона здоров’я та надання соціальної допомоги”;
- секція R “Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок”;
- секція S “Надання інших видів послуг”;
- секція Т “Діяльність домашніх господарств”;
- секція U “Діяльність екстериторіальних організацій і органів” [7].

Отже, збільшення кількості секцій окремих видів економічної діяльності сфери послуг підтверджує, що ринок послуг України динамічно розвивається, постійно з’являються нові види послуг, розширюється асортимент. Це насамперед пояснюється тим, що послуги як специфічний вид продукції, стають частиною життя населення з дуже великою швидкістю, незважаючи на спад виробництва в усьому світі, економічно розвинені країни збільшують обсяг послуг, оскільки виробники продукції все менше і менше задовольняються лише продажем своїх товарів, а й одночасно допомагають вирішенню різних потреб своїх організацій.

Аналіз ринку послуг України автор здійснює на підставі основних секцій, представлених Державним комітетом статистики України.

За даними Держкомстату України, частка різних видів економічної діяльності у виробництві валового внутрішнього продукту протягом останнього десятиріччя має структурну зміну (рис. 1).

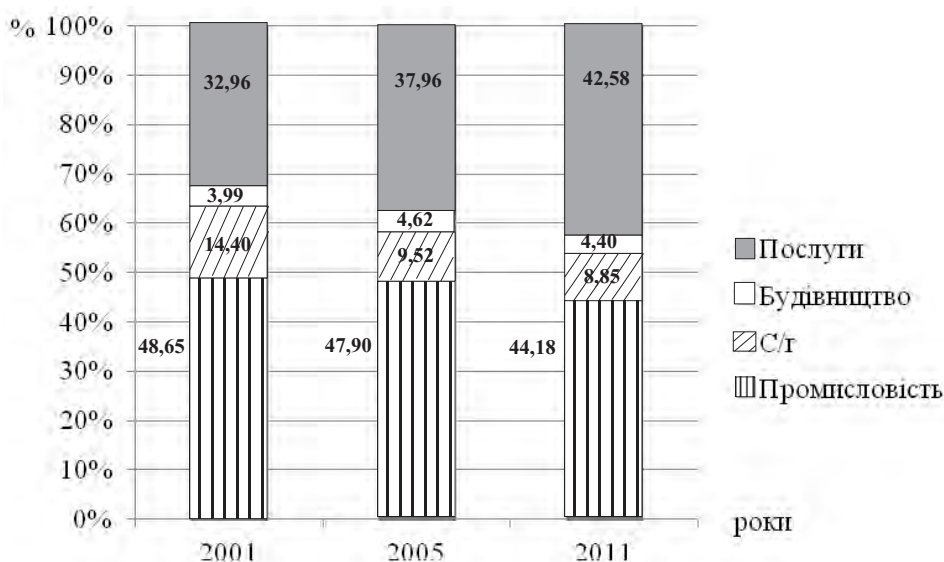


Рис. 1. Частка основних видів економічної діяльності у виробництві ВВП України у 2001–2011 рр.

Складено за даними [3, 4].

Спостерігається тенденція до збільшення частки послуг у ВВП країни (42,58 % у 2011 р., порівняно з 32,96 % 2001 р.). У розвинених країнах частка сфери послуг сягає 60–70 % у ВВП країни.

Аналіз структурних зрушень у розподілі обсягів реалізованої продукції за видами економічної діяльності (рис. 2) показав, що загалом протягом десяти років відбулися істотні структурні зрушення стосовно таких видів економічної діяльності, як “Діяльність транспорту та зв’язку” та “Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям”. Питому вагу в обсязі реалізованих послуг у 2002 р. 74 % від загального обсягу наданих послуг займала така секція економічної діяльності, як “Діяльність транспорту та зв’язку”, то у 2011 р. цей показник становив лише 58,51 %. Варто відзначити зростання таких видів послуг, як операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям. Частка цих послуг збільшилася з 13,90 % у 2002 р. до 30,31 % – у 2011 р. Найменшу частку від 0,68 % у 2002 р. до 0,60 % – у 2011 р. в обсязі реалізованих послуг займає торгівля, ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку.

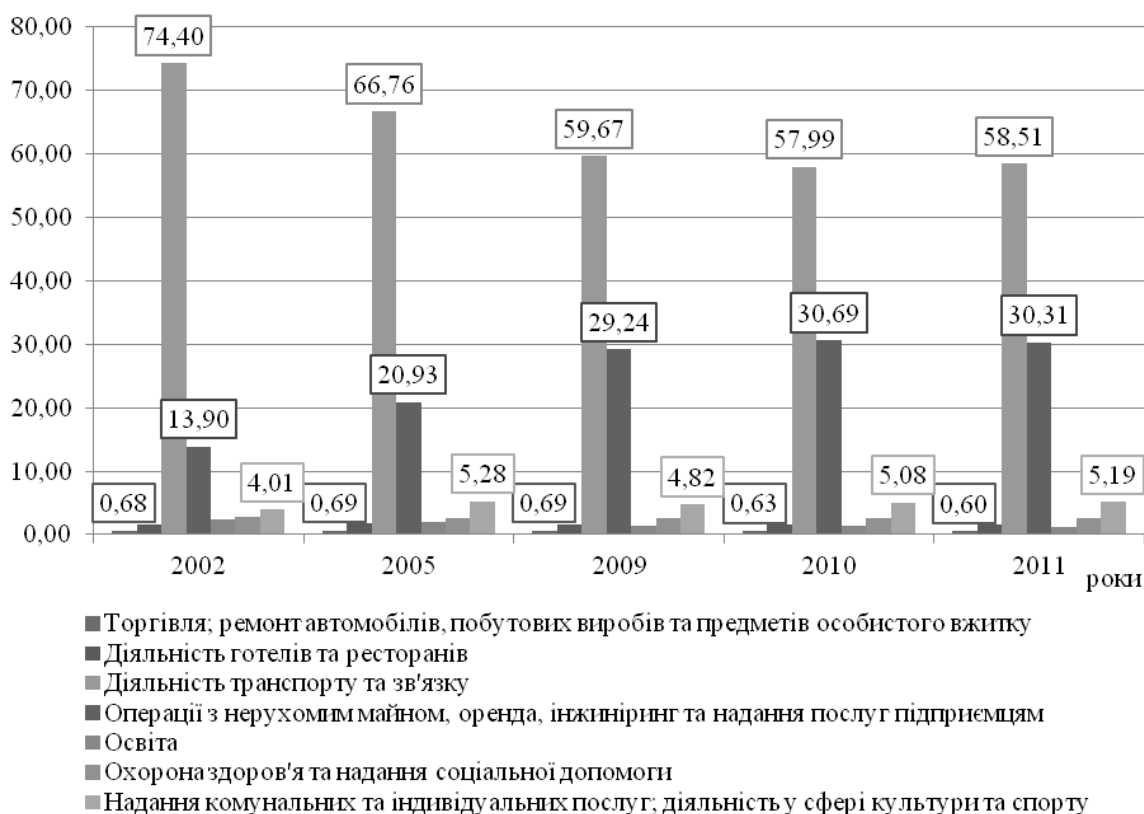


Рис. 2. Частка основних видів економічної діяльності у загальному обсязі реалізованих послуг у 2002–2011 рр.

Складено за даними [3, 4].

Якщо розглядати Львівську область, то можна відзначити, що загалом спостерігаються тенденції такі ж, як і загалом по Україні. Питому вагу в обсязі наданих послуг займає “Діяльність транспорту та зв’язку” та “Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям”, які становили у 2011 р. 58,3 та 23,8 % відповідно [2]. Відмінністю є те, що загалом по Україні третє місце за обсягом наданих послуг посідає секція “Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту”, то у Львівській області третє місце займає секція “Охорона здоров’я та надання соціальної допомоги”.

У Львівській області у 2011 р. підприємства сфери послуг реалізували споживачам послуг на суму 13,3 млрд. грн. Щодо 2010 р., то обсяг реалізованих послуг збільшився з урахуванням зміни цін на 16,3 %. Майже половину від загального обсягу послуг припало на послуги транспорту, 13,1 % – на послуги пошти та зв’язку. У 2011 р. частка послуг, реалізованих населенню, у загальному обсязі реалізованих послуг становила 19,5 %. В обсязі послуг, реалізованих населенню, 21,1 % становили послуги пошти та зв’язку, на транспортні послуги припадало 19 %, охорону здоров’я – 17,3 %, сферу операцій з нерухомим майном – 15,1 % [2].

У 2011 р. частка доходів від сфери послуг у загальному обсязі реалізованої продукції (робіт, послуг) підприємств-суб’єктів підприємницької діяльності за видами економічної діяльності у Львівській області становила 63,7 %, що є менше на 7,8 проц. пунктів порівняно з 2001 р. Це пов’язано насамперед зі збільшенням частки промисловості майже на 7 проц. пунктів [5].

Загалом по Україні середньорічний темп приросту обсягу наданих послуг становив за 2009–2011 рр. 8,23 % (рис. 3). У 2011 р. підприємства сфери послуг реалізували робіт на суму 308,106 млрд. грн [4].

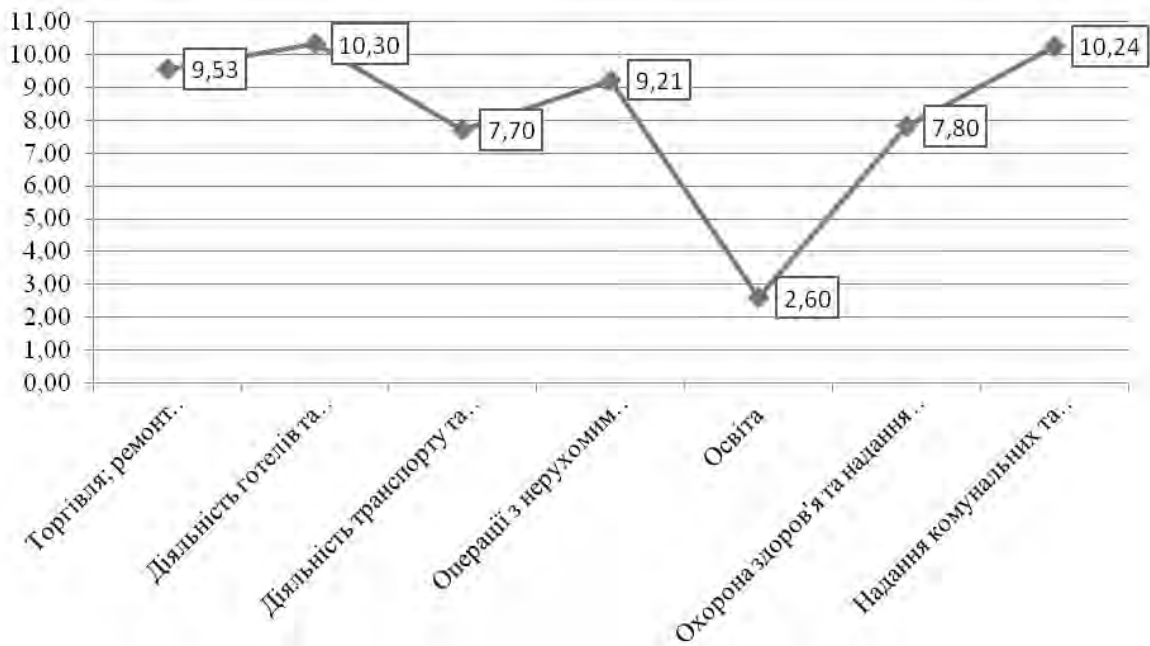


Рис. 3. Середньорічні темпи приросту за видами економічної діяльності сфери послуг у 2009–2011 рр.

Складено за даними [3, 4].

Найбільші середньорічні темпи приросту спостерігалися у таких секторах послуг, як “Діяльність готелів та ресторанів”, – 10,30 % та “Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту” – 10,24 %, що пов’язано з підготовкою до “Євро-2012”. Найменші темпи приросту спостерігалися у секторі “Освіта”, а саме: 2,60 %, що спричинено зменшенням дотацій у цю сферу послуг, зменшенням кількості вступників в українські ВНЗ.

Аналізуючи темпи приросту обсягів наданих послуг у Львівській області, встановлено, що протягом 2009–2011 рр. середньорічний темп приросту загалом за усіма видами послуг становив 18,50 %, що на 10,27 проц. пунктів більше ніж загалом по Україні. Найшвидшими темпами розвивався сектор “Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям” – 26,18 %. На другому місці “Діяльність готелів та ресторанів” – 23,00 %, далі секції розташовані у такому порядку: “Діяльність транспорту та зв’язку”, “Торгівля; ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку”, “Освіта”, “Охорона здоров’я та надання соціальної допомоги”, “Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту”, а саме: 19,27, 13,20, 12,78, 5,29 та 0,14 % відповідно. Отже, можна стверджувати, що різні види послуг розвиваються нерівномірно у різних регіонах країни.

Обсяг послуг, реалізованих підприємствами м. Києва, Одеської та Донецької областей, становив більше половини (53,7 %) від загального обсягу реалізованих послуг. Причому середньорічний темп приросту за 2002–2011 рр. загалом по Україні становить 10,63 %. Найбільші середньорічні темпи приросту за останні десять років спостерігаються у м. Києві, м. Севастополі, Київській та Дніпропетровській областях, а саме: 18,00, 12,17, 15,79 та 11,44 % відповідно [4].

Нерівномірний розвиток як загалом ринку послуг, так і окремих його видів у різних областях країни, вимагає аналізу залежності розвитку сфери послуг від територіального розташування. Для аналізу залежності використовується дисперсійний аналіз, який призначений для встановлення структури зв’язку між результативною та факторними ознаками. Він дає змогу визначити вплив одного або кількох чинників на результативний показник. Розв’язання задачі виміру зв’язку спирається на розкладення суми квадратів відхилень досліджуваних значень результативної ознаки від загальної середньої на окремі частини, які зумовлюють зміну цієї ознаки.

У цій роботі уся досліджувана сукупність (середньорічні темпи зміни за останні десять років у перерізі областей) групується за ознакою “регіон країни”. Виділяється п’ять груп: Північна, Південна, Західна, Східна та Центральна Україна. Саме за цією ознакою згруповані усі дані досліджуваної сукупності (таблиця).

Якщо сукупність розбити на групи, то при цьому розраховуються загальна, групова, середня з групових і міжгрупова дисперсії.

Загальна дисперсія відображає варіацію досліджуваної ознаки за рахунок усіх умов, які впливають на неї у цій сукупності, і розраховується за формулою

$$\sigma^2 = \frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}, \quad (1)$$

де σ^2 – загальна дисперсія; x – досліджувана ознака; \bar{x} – середня величина досліджуваної ознаки; n – кількість одиниць досліджуваної сукупності.

Групова дисперсія характеризує варіацію ознаки у межах групи за рахунок усіх інших чинників за винятком того, що покладено в основу групування, і розраховується за формулою

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{x}_i)^2}{n_i}, \quad (2)$$

де σ_i^2 – внутрішньогрупова дисперсія в i -й групі; x_i – досліджувана ознака i -ї групи; \bar{x}_i – середня величина досліджуваної ознаки в i -й групі; n_i – кількість одиниць досліджуваної сукупності в i -й групі.

Щоб виміряти таку варіацію для сукупності загалом, необхідно знайти середню із групових дисперсій, яка визначається за формулою

$$\bar{\sigma}_i^2 = \frac{\sum \sigma_i^2 \cdot n_i}{\sum n_i}. \quad (3)$$

Міжгрупова дисперсія, або дисперсія групових середніх δ^2 , вимірює варіацію результативної ознаки за рахунок факторної ознаки, покладеної в основу групування.

Її можна визначити з правила додавання дисперсій:

$$\sigma^2 = \bar{\sigma}_i^2 + \delta^2. \quad (4)$$

Таблиця 1

Розподіл середньорічних темпів приросту обсягу наданих послуг за регіонами України

Область	Середньорічний темп зміни	$(x - \bar{x})^2$	$(x_i - \bar{x}_i)^2$	\bar{x}_i	σ_i^2
1	2	3	4	5	6
Північна Україна					
Житомирська	107,64	1,68	11,91	111,02	22,99
м. Київ	118,00	82,28	47,72		
Київська	115,79	46,99	22,07		
Сумська	106,94	3,96	17,24		
Чернігівська	107,09	3,38	16,02		
Разом	–	–	114,96		
Південна Україна					
Автономна Республіка Крим	106,79	4,59	2,41	108,34	5,96
Запорізька	107,92	1,03	0,18		
Миколаївська	110,23	1,69	3,57		
Одеська	108,46	0,23	0,01		
Херсонська	104,48	19,84	14,91		
м. Севастополь	112,17	10,50	14,66		
Разом	–	–	35,73		

1	2	3	4	5	6
Західна Україна					
Волинська	109,35	0,17	0,57	108,60	1,74
Закарпатська	110,84	3,65	5,04		
Івано-Франківська	109,42	0,24	0,68		
Львівська	109,11	0,03	0,27		
Рівненська	107,72	1,47	0,77		
Тернопільська	107,57	1,85	1,05		
Чернівецька	106,25	7,19	5,50		
Хмельницька	108,50	0,19	0,01		
Разом	–	–	13,88		
Східна Україна					
Донецька	110,02	1,18	2,50	108,44	1,40
Луганська	108,13	0,64	0,10		
Харківська	107,17	3,10	1,61		
Разом	–	–	4,21		
Центральна Україна					
Вінницька	104,79	17,13	13,15	108,42	5,90
Дніпропетровська	111,94	6,30	12,42		
Кіровоградська	109,13	0,04	0,51		
Полтавська	109,38	0,20	0,93		
Черкаська	106,84	4,39	2,48		
Разом	–	–	29,49		
Разом	–	223,92	–	$\bar{x} = 108,93$	–
$\sigma^2 = 8,29$					
$\bar{\sigma}_i^2 = 7,34$					

Складено за даними [4].

Отже, $\delta^2 = 8,29 - 7,34 = 0,95$.

Про зв'язок між досліджуваними ознаками можна судити за допомогою коефіцієнта детермінації, який є відношенням міжгрупової дисперсії до загальної і записується у вигляді формули

$$\eta^2 = \frac{\delta^2}{\sigma^2} = \frac{0,95}{8,29} = 0,12. \quad (5)$$

Коефіцієнт детермінації показує ступінь участі факторної ознаки у формуванні загальної змінюваності результативної ознаки.

Квадратний корінь з коефіцієнта детермінації називають емпіричним кореляційним відношенням:

$$\eta = \sqrt{\eta^2} = \sqrt{\frac{\delta^2}{\sigma^2}} = 0,35, \quad \eta \in [0;1]. \quad (6)$$

Емпіричне кореляційне відношення використовується для кількісної оцінки щільності зв'язку між ознаками. Оскільки емпіричне кореляційне відношення дорівнює 0,35, то можна стверджувати, що зв'язок між середньорічним темпом зміни та регіоном України помірний. Тому необхідно досліджувати особливості розвитку ринку послуг в окремих регіонах, виявляти відмінні особливості та пріоритетні напрямки розвитку ринку.

Розвиток сфери послуг в Україні зазнає постійного впливу як позитивних, так і негативних чинників. Негативними чинниками є: невисокий рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг; слабе реагування підприємств сфери послуг державного сектору економіки на мінливі умови у споживчому попиті; недоробки у нормативно-правових актах, що регламентують діяльність організацій сфери послуг тощо. До позитивних чинників можна зарахувати значне збільшення кількості підприємств сфери послуг; появу на вітчизняному ринку іноземних конкурентів, що мають досвід організації сфери послуг у своїх країнах; зміцнення недержавного сектору економіки, зокрема, малого й середнього бізнесу тощо.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, можна зазначити, що та сфера послуг, яка за часів адміністративно-командної економіки була пріоритетною для держави, сьогодні має незначні темпи приросту порівняно з абсолютно новими видами послуг, про які ще кілька років тому ніхто на теренах України не знав. Це зумовлено слабкою адаптацією до нових умов функціонування ринку та повільним впровадженням принципів маркетингу у свою діяльність.

Для сучасного стану та розвитку ринку послуг в Україні характерні: динамічний розвиток за наявності великих резервів щодо розширення його видової структури, нарощування обсягів реалізації послуг; ефективне функціонування в його структурі малих господарських утворень; досягнення підприємствами колективної форми власності найкращих показників діяльності за обсягами, видовою структурою; залежність розвитку малого підприємництва на ринку послуг від загальних тенденцій, фінансової підтримки держави. Однак проблеми економічного розвитку, наповнення державного і місцевих бюджетів унеможливають оптимальну його фінансову підтримку.

Дослідження ринку послуг з позиції маркетингу повинно здійснюватися з позиції таких чинників, як: надійність, доступність, репутація та безпека. Дослідження якості процесу виробництва і надання послуг вимагає аналізу таких чинників, як: дієва система обслуговування, оперативність, співучасть, компетентність, комунікації. Дослідження якості джерела надання послуг повинно включати оцінювання таких чинників, як: культура й орієнтація менеджменту підприємства, бізнес-система підприємства, персонал, сприйняття складових, навколишнє середовище, асортимент послуг, надійність.

Комплексний аналіз та дослідження ринку послуг з урахуванням специфіки розвитку окремого регіону й впливу маркетингових чинників дасть можливість виявити чинники впливу як на розвиток ринку послуг України загалом, так і на окремих вид послуги. На основі прогнозування у сфері послуг повинно здійснюватися передбачення тенденцій розвитку суспільного відтворення на різних його рівнях, виявлення і добір оптимального з альтернативних шляхів впливу на майбутній розвиток економічних відносин сфери послуг, прогнозна оцінка коливань ринкової кон'юнктури і соціально-економічних наслідків запропонованих рішень.

1. Іванечко Н.Р. Становлення ринку послуг дозвілля в Україні: аналіз категорійного апарата. – [Електронний ресурс] / Н.Р. Іванечко. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/ejournals/PSPE/2011_1/Ivanechko_111.htm. 2. Головне управління статистики у Львівській області. Повідомлення про соціально-економічне становище Львівщини у 2011 році. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.lv.ukrstat.gov.ua/>. 3. Державна служба статистики України: стат. зб. "Україна у цифрах 2011". – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>. 4. Державна служба статистики України. Статистичний щорічник України за 2011 рік. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>. 5. Експрес-випуск: Діяльність підприємств сфери послуг у I півріччі 2012 року від 30.07.2012 р. № 05/1-40/72 // Державна служба статистики України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>://HYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“wwwHYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“HYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“ukrstatHYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“HYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“govHYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“HYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“uaHYPERLINK <http://www.ukrstat.gov.ua/>“/. 6. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с. 7. Національний класифікатор України. Класифікація видів економічної діяльності ДК 009:2010. Чинний від 01.01.2012 р. Із змінами і доповненнями, внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 листопада 2010 року № 530. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ubc.ua/Links/codes_ua2.html. 8. Офіційний веб-сайт Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dfp.gov.ua/>. 9. Румянцев А.П. Світовий ринок послуг. – [Електронний ресурс] / А. Румянцев. – Режим доступу: <http://townbookie.com/book/196-svitovij-rinok-poslug-navchalnij-posibnik-rumyancev-ap>.