6. «Про стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні та першочергові заходи щодо її реалізації» Указ Президента України від 25.06.2013 № 212/2012 [Електроний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/212/2012
7. Пухкал О. Г. Модернізація державного управління в контексті розвитку громадянського суспільства в Україні : монографія / О. Г. Пухкал ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - К. : Київський університет, 2010. - 287 с.
8. Індекс сталості розвитку організацій громадянського суспільства України в 2012 році [Електронний ресурс]. - Режим доступу : http://www.ccc-tck.org.ua/storage/books/shortreport_ukr.pdf
9. Даниляк О. О. Проблеми законодавчого забезпечення діяльності громадських організацій в Україні / О. О Даниляк, І. В. Ус, В. В. Шутович // Стратегічні пріоритети. – №3 (20). – 2011. – С. 27-31
10. Окша Н. В. Інформація про формування і діяльність громадських рад при органах виконавчої влади та їх взаємодію з Урядом [Електронний ресурс] / Н. В. Окша. – Режим доступу: http://civil-rada.in.ua/?p=1455
11. Етичний кодекс Громадської ради при Херсонській облдержадміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.oda.kherson.ua/ua/initiative/ehticheskijj-kodeks-obshhestvennogo-soveta-pri-hersonskojj-oblastnojj-gosudarstvennojj-administracii

УДК 351: 37

Н.М. Ковальська

ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ СФЕРИ СОЦІАЛЬНО-ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ДЕРЖАВНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ

Анотація *В статті розглянуто соціально-економічні умови надання соціально-побутових послуг в контексті державної політики України. Проаналізовано взаємозв'язок між рівнем підготовки фахівця та якістю надання побутової послуги. Обґрунтовано чинники впливу на підготовку фахівців сфери соціально-побутових послуг в контексті потреб ринку праці України.*

Ключові слова: *побутові послуги, сфера соціально-побутових послуг, підготовка фахівців, кадрова політика держави, стратегія державної кадрової політики*

Kovalskaya N.M. training of specialists the sphere of social and personal services in ukraine : governmental - management aspects .

Annotation. *The article examined with the socio- economic conditions of the provision of social and personal services in the context of public policy in Ukraine. Analyzed the relationship between the level of training and the quality of public services. Grounded factors influence the training of specialists in social and personal services in the context of labor market in Ukraine .*

Keywords: *personal services , the sphere of social and personal services , training of specialists , the personnel policies, the strategy of personnel policy*

Постановка проблеми у загальному вигляді В сучасних умовах розвиток сфери соціально-побутових послуг сприяє розвитку малого та середнього бізнесу (пріоритетного напрямку розвитку вітчизняної економіки), надає велику кількість професійних послуг які не потребують значних капіталовкладень, забезпечує обслуговування не тільки фізичних а й юридичних осіб, має значний потенціал в забезпеченні місцем роботи великої кількості працівників працездатного віку та високий потенціал розвитку фахівців за рахунок мобільності (швидке реагування на нове і прогресивне). Необхідно зазначити, що стан сфери соціально-побутових послуг безпосередньо пов'язаний з рівнем життя населення, зростання якого, надає можливість витрачати більше коштів на послуги, що раніше виключалися через низький рівень доходів. Тому стає актуальним формування кадрового потенціалу сфери соціально-побутових послуг, а саме підготовка конкурентоспроможних фахівців для ринку праці України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій Окремим питанням кадрової політики та підготовки фахівців присвячено праці Л.Антошкіної, Ю. Ковбасюка, В.Лугового, В.Князева, І.Розпутенко, Ю.Сурміна та ін. Приділяли увагу зростанню ролі сфери послуг в своїх працях В. Андрущенко, Д.Белл, З.Варналій, В.Марченко, О.Решетняк, О.Черниш та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми Зараз сфера соціально-побутових послуг характеризується низькою якістю та високими цінами на надані послуги, відсутністю маркетингової спрямованості виробника послуги на зміни споживчого попиту та адаптивне задоволення потреб споживачів. Особливе занепокоєння викликає недостатня фахова підготовка персоналу сфери соціально-побутових послуг, особливо управлінської ланки.

Формулювання цілей статті (постановка завдання) Мета статті ─ виявлення чинників впливу на ефективність підготовки фахівців сфери соціально-побутових послуг в контексті реалізації стратегії державної кадрової політики задля задоволення потреб ринку праці України в конкурентоспроможних кадрах.

Виклад основного матеріалу дослідження Розглядаючи алгоритм задоволення потреб споживача сферою соціально-побутових послуг необхідно наголосити на тому, що спочатку у потенційного споживача побутової послуги виникає певна потреба, яка регламентує попит на послуги сфери соціально-побутових послуг. Він залежить від споживчої цінності побутових послуг, яка має певні ознаки. Зокрема, внутрішні ознаки, які притаманні побутовій послузі і можуть існувати в двох площинах: як основна (підприємство побутового обслуговування) та допоміжна (надання побутових послуг, як додаткових, наприклад, в готелі). Зазначимо, що допоміжна побутова послуга підвищує цінність основної послуги для споживача, адже він може задовольнити свої потреби в якомога більшому обсязі. Крім того, побутовій послузі притаманні зовнішні ознаки, які характерні для неї, але існують поза нею (кваліфікація та досвід фахівців, якістю наданої послуги і т.ін)

Незаперечним є те, що послуги повинні створювати споживчу цінність, за для задоволення потреб або забезпечення прибутку покупця. І хоча цінність є суб'єктивним показником, її існування залежить від індивідуального сприйняття і специфічних потреб споживача. Складовими споживчої цінності побутової послуги є: сприйняття якості споживачем; внутрішні ознаки та зовнішні ознаки, які притаманні послузі; витрати на послугу; ціна в вартісному вираженні; не грошова цінність; час (на отриманні послуги, заощаджений за рахунок отриманої послуги, «перспективність» отримана завдяки послузі) [7, с.76].

В контексті нашого дослідження зауважимо, що сприйняття якості побутової послуги (задоволення споживача наданою послугою) буде сприйматися кожним через свої особисті очікування результату надання послуги. «Надана споживачем оцінка послуги – це остаточна міра її якості. Організація, яка надає послуги, має впровадити практику постійного оцінювання і визначення ступеня задоволеності потреб споживача…. Надання послуги у багатьох випадках здійснюється у вигляді особистого спілкування між персоналом організації і споживачем. Слід зазначити, що оскільки якість послуг є мінливою, організація має створити умови для підтримки високих стандартів роботи персоналу. Також зміни у потребах споживачів і у зовнішньому середовищі вимагають постійних нововведень, пошуку шляхів покращення обслуговування клієнтів»[4].

Зазначимо, що оцінювання якості послуги споживачем відбувається тільки після її придбання та споживання, таким чином забезпечення відповідного контролю з боку підприємства сфери обслуговування потребує, по-перше, залучення кваліфікованого персоналу, постійного підвищення його професійного рівня, по-друге, постійного моніторингу рівня задоволення попиту клієнтів та своєчасного усунення недоліків в обслуговуванні. Зауважимо, що збільшення обсягу продажу деяких послуг безпосередньо залежить від наявності сервісних послуг, а взаємозв'язок виробництва і споживання послуг залучає споживача в процес виробництва і постачання послуги. Крім того, купівля - продаж побутових послуг базується на прямих контактах виробника та споживача, адже у випадку опосередкованої взаємодії погіршується регулювання попиту і пропозиції цих послуг. Адже відомо, що підвищення ступеню взаємодії зі споживачем потребує більшого ступеню індивідуалізації продукції, а підвищена трудомісткість процесу суттєво впливає на його ефективність.

Якість наданої, зокрема побутової, послуги обов'язкова умова не лише зростання організації, яка її надає, а й умова виживання в конкурентному середовищі. Зауважимо, що побутова послуга залежить від якості її виконання (будь-яке вдосконалення, яке поліпшує споживчі характеристики послуги) та якості обслуговування (сукупність умов, які забезпечують мінімальні витрати часу за максимальної зручності отримання послуги), адже під час покупки побутової послуги споживач ризикує: втратити час; отримати психологічні чи фінансові збитки, нашкодити здоров'ю; втратити соціальний статус.

Для надання якісних послуг необхідні фахівці відповідної кваліфікації та підготовки. Безумовно, кадрова політика держави повинна бути спрямована на прогнозування майбутнього з метою стратегічного бачення формування, професійного розвитку та раціонального використання кадрів, усіх трудових ресурсів України, чіткого визначення цілей і пріоритетів кадрової діяльності. Як відомо, "державна кадрова політика - це вираження назрілих потреб суспільства, вимог життя, докорінних інтересів народу, важлива складова частина політики держави, її головна лінія в сфері добору, розстановки та виховання кадрів" [2, с.11]. Зокрема, Стратегія державної кадрової політики України на 2011-2020 рр. є важливим документом, спрямованим на створення в Україні сучасної цілісної системи роботи з кадрами, за для забезпечення кваліфікованими кадрами усіх сфер життєдіяльності держави. Серед першочергових завдань стратегії за напрямком підготовки кадрів передбачено: «формування та забезпечення виконання державного замовлення на підготовку кваліфікованих робітничих кадрів та фахівців з вищою освітою відповідно до зазначених державою пріоритетів соціально-економічного розвитку; налагодження взаємодії держави та суб'єктів підприємницької діяльності для створення сучасної системи підготовки кваліфікованих робітників, інженерно-технічних працівників і працівників сфери обслуговування»[5,с.2].

Саме якісно високий рівень професійної підготовки працівника функціонально забезпечує їх реалізацію, тому створення конкурентних переваг організації вимагає формування нової стратегії управління персоналом, зокрема спрямованість на оптимізацію результативності його дій. На думку науковців «поглиблення майнового та соціального розшарування населення викликане різним ступенем залученості людей до ринкових процесів, веде до розширення і ускладнення системи потреб та інтересів певних верст населення і в майбутньому має стати причиною трансформації усієї системи соціальної інфраструктури та її діяльності на принципово нових засадах конкуренції, зменшення патронату владних органів, посилення відповідальності зокрема юридичної за якість надаваних послуг» [3, с.53].

Послуга відмінна від товару тим, що вона не може бути оцінена до придбання (невідчутність) та збережена із-за частої неупредметненості послуги (незбережність), частіше процеси виробництва послуги та її споживання відбуваються одночасно (невіддільність від виробника), якість послуг залежить від суб'єктивних чинників пов'язаних з залежністю від рівня трудового ресурсу (мінливість якості). На думку дослідників показники якості послуг: доступність, комунікабельність, компетентність, відчутність компонентів послуги, надійність, чуйність, доброзичливість, безпека, розуміння/знання клієнту [6]. Зазначимо, що проблема якості послуги обумовлена дефіцитом її пропозиції із-за відсутності належної конкуренції та боротьби за споживача послуг. Це провокує монополізацію, збільшення цін на послуги без підвищення якості їх надання.

Сучасні реалії вимагають від підприємств сфери послуг постійного контакту та більшої уваги до споживача, наявності з ним зворотного зв'язку. У зв'язку з тим, що послугу неможливо продемонструвати, побачити, спробувати, транспортувати, зберігати, а більшість послуг є певними діями, у споживачів і продавців послуги виникають певні складнощі. Підприємство може описати послугу та переваги, які отримує покупець в результаті її надання, але оцінювання якості послуги споживачем відбувається тільки після її придбання та споживання. Таким чином забезпечення відповідного контролю до якості послуги, з боку підприємства сфери обслуговування потребує, по-перше, залучення кваліфікованого персоналу, постійного підвищення його професійного рівня, по-друге, постійного моніторингу рівня задоволення попиту клієнтів та своєчасного усунення недоліків в обслуговуванні.

Невід'ємність послуги обумовлює не тільки залежність від споживача при продажі послуги, а ще й залежність від персоналу, що надає побутову послугу. Таким чином якість послуги буде залежати не тільки від іміджу компанії або якості її реклами, але й від конкретних виконавців послуги, їх психологічного стану. Саме тому структура попиту на послуги сфери соціально-побутових послуг та сучасний рівень конкуренції потребують високого професіоналізму як від керівників підприємств так і від всіх співробітників. Найчастіше працівнику сфери послуг під час взаємодії зі споживачем, ефективно виконувати свою роботу заважає: невміння управляти собою (своїми емоціями, часом, вміннями); наявність життєвих пріоритетів, що не відповідають вимогам сучасного ділового та особистого життя; небажання самовдосконалюватися; невміння самостійно вирішувати складні проблеми; відсутність бажання шукати нові можливості; нездатність генерувати нові ідеї та відсутність творчого підходу; невміння позитивно впливати на людей. Враховуючи те, що послуги не зберігаються, а надаються лише за вимогою, їх якість, зокрема, цілком залежить від професіоналізму спеціаліста в конкретному часовому вимірі, наявності конкуренції, своєчасним навчанням персоналу, налагодженими комунікаціями, швидким реагуванням менеджменту організації. Адже особливість сфери соціально-побутових послуг полягає в «творчому характері» оцінки її результату безпосередньо споживачем, оскільки обслуговування та споживання відбувається майже одночасно з високим відсотком ручної праці, якість якої залежить від індивідуального стилю та кваліфікації робітника, проблем щодо стандартизації методів обслуговування через різноманіття послуг та вимог споживачів.

Логічним висновком вищезазначеного є те, що рівень підготовки фахівця сфери соціально-побутових послуг, особливо управлінської ланки, може мінімізувати ризики з якими стикається споживач сфери соціально-побутових послуг на рівні:

- професійному − послуга надається в недостатньому обсязі, на низькому рівні та якості, пов'язаних з недостатньою кваліфікацією та професійною придатністю продавця послуги;

- техніко-технологічному − відсутність належного техніко-технологічного забезпечення процесу надання послуги;
- фізичному − застосування матеріалів, технологій та методики роботи зі споживачем, які прямо або опосередковано становлять загрозу здоров'ю або самопочуттю людини;
- фінансовому − нанесення матеріальної шкоди через непрофесійну роботу, пошкодження матеріалів, речей, за рахунок високої вартості послуги при її низькому рівні та якості надання;
- соціальному − відсутність адаптації процесу надання послуги до коливань та змін споживчого попиту, нанесення шкоди іміджу споживача щодо очікувань інших людей;
- психологічному − непрофесійні дії виробника послуги провокують конфлікти та погіршення самооцінки споживача.

Варто згадати, що всім фахівцям цієї сфери необхідні врівноваженість, наявність комплексу спеціальних знань, ініціативність, вміння творчо підходити до праці, здатність приймати ризиковані рішення, критичний підхід, гнучкість і раціональне мислення, ввічливість, чуйність, доброзичливість, відкритість до дискусії, вміння спілкуватися з людьми, висока компетентність і ерудиція, потреба в постійному набутті знань.

Антошкіна Л.І. наголошує, що саме освіта «повинна забезпечувати досягнення певних цілей навчання: надати навички й знання по конкретних сферах професійних знань; забезпечувати формування концептуальних засад, щоб навчити людину застосовувати нові підході в різних сферах діяльності; формувати персональні навички, орієнтовані на особливість як лідера і виховувати відповідне сприйняття життя з метою використання його можливостей щодо досягнення своєї особистої мети; навчання певним спеціальностям повинно враховувати різноманітність людського інтелекту, що є дуже важливим резервом підготовки продуктивного фахівця»[1, с. 9].

У кінцевому випадку потребу в фахівцях сфери соціально-побутових послуг обумовлюють чинники розвитку сфери соціально-побутових послуг, які можна розподілити наступним чином:

1. За функціональною ознакою:
   - територіальні (обумовлені чисельністю населення, структурою та станом відповідних галузей, розміром території та особливостями розміщення підприємств, які надають побутові послуги);
   - економічні (пов'язані з закономірностями, тенденціями та умовами процесу створення та пропозиції послуг на споживчому ринку країни та окремих регіонів, привабливістю підприємницького клімату, рівнем ділової активності бізнесу та населення, наявність інфраструктурних об'єктів, станом транспортних комунікацій);
   - соціальні (обумовлені платоспроможністю та менталітетом населення, професійно-кваліфікаційним рівнем фахівців сфери соціально-побутових послуг, процесами розподілення та перерозподілу послуг між окремими групами та прошарками населення країни);
   - психологічні (пов'язані з споживчими перевагами для населення споживання саме побутових послуг).
2. В залежності від характеру впливу чинників:
   - зовнішні (сукупність зовнішніх умов сприяння розвитку сфери соціально-побутових послуг − макроекономічні, соціально-політичні, технологічні);
   - внутрішні (сукупність внутрішніх умов розвитку підприємств сфери соціально-побутових послуг − природно-географічні, демографічні, матеріальні (залежність від добробуту людей), освітні, економічні, науково-технічні, інформаційні);
3. В залежності від взаємодії споживача та виробника послуги:
   - чинники попиту (пов'язані зі зміною в соціально-демографічному складі та структурі зайнятості населення, їх добробутом, можливостями розвитку сфери дозвілля);
   - чинники пропозиції (пов'язані зі змінами в матеріально-технічному стані, кадровому потенціалі, фінансово-інвестиційними можливостями).

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок Отже, державна кадрова політика потребує підготовки конкурентоспроможних фахівців для ринку праці України, зокрема сфери соціально-побутових послуг. Безперечно, що це буде сприяти задоволенню потреб споживачів в якісних побутових послугах та поліпшенню соціально-економічного становища країни. Загалом на потребу в фахівцях сфери соціально-побутових послуг впливають наступні чинники: територіальні, економічні, соціальні, психологічні, зовнішні та внутрішні, попиту та пропозиції.

За даним напрямком дослідження нами планується публікація ще декількох статей.

Список використаних джерел:

1. Антошкіна Л.І. Науково-методичні основи державного регулювання вищої освіти [Текст] : автореф.дис. ... доктора економ.наук : 08.02.03 / Антошкіна Лідія Іванівна ; Науково-дослідний економічний інститут Міністерства економіки України ─ К., 2006. ─ 34 с.
2. Воронько О.А. Керівні кадри: державна політика та система управління: [навч. посіб.]/О.А.Воронько – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – 156 с.
3. Глобалізація і безпека розвитку [Текст]: Монографія /Г.О.Білоус, Д.Г.Лук'яненко та ін.., кер. авт.. кол. і наук. ред.. Г.О.Білоус.– К.: КНЕУ, 2002.– 729с.
4. Задорін Ю. Моделі вдосконалення управління державними установами / Ю.Задорін // Актуальні проблеми державного управління: Зб.наук.праць. - 2009. - №2 (36). [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Apdu/2009_2/ index.html
5. Стратегія державної кадрової політики на 2012-2020 роки [Електронний ресурс] ─ Режим доступу: http:// www.president.gov.ua /documents /14429.html
6. Протасова Л.Г. Управление качеством в сфере услуг [Текст] : монографія /Л.Г.Протасова, О.В.Плиска; М-во образования и науки РФ, Урал.гос.эконом. ун-т.─ Екатеринбург: Изд-во Урал.гос.эконом. ун-та, 2010. ─ 176с.
7. Решетняк О. І. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. ─ Х.: Фактор, 2008.─ 544с.

УДК 35.08

О.С. Ромазанов

ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО СТАТУСУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ В УКРАЇНІ

Анотація. *В статті розглянуто сучасний стан правового закріплення соціального статусу державних службовців у відчизняному законодавстві.*

The current state of legal consolidation of the social status of civil servants in the national legislation has been considered in the article.

Постановка проблеми. Реформування інституту держаної служби у відповідності до сучасних вимог державного управління є одним з провідних завдань на шляху до побудови в Україні демократичного суспільства.