

УДК: 338.46:330.341.4

Я.В. Остафійчук

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ ТА СЕРВІСІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

Розглянуто теоретичну модель функціонування та фактори трансформації сфери послуг. Досліджено тенденції та закономірності сервісизації світової економіки, визначено базові принципи формування системи управління сферою послуг в Україні.

The theoretical model of functioning and factors of services sphere transformation are considered. Tendencies and laws of world economy servicisation are investigated, base principles of formation of administration system by sphere of services in Ukraine are defined.

Ключові слова: послуга, сфера послуг, сервісизація економіки, методологія.

Динамічне зростання ролі послуг є однією з головних тенденцій розвитку світової економіки в останні десятиліття. У науковій літературі все частіше використовується термін сервісизація (анг. — *servicisation*), під яким розуміють не тільки збільшення частки послуг у валовому продукті чи загальній зайнятості, а, насамперед, масштабний процес їх проникнення до інших видів економічної діяльності, перетворення сфери послуг на провідний чинник соціально-економічного зростання. Якщо кількісні ознаки сервісизації реєструються в Україні з середини 90-х р. минулого століття (питома вага послуг у ВВП становила: 1995 р. — близько 44%, 2000 р. — 47,4%, 2005 р. — 56,4%, 2010 р. — 65,6% [7, с. 31–33]), то її «якість» суттєво відрізняється від характеристик, притаманних розвинутих постіндустріальним економікам.

Основна мета дослідження полягає у вивченні факторів і закономірностей трансформації сфери послуг у ході її еволюції, визначенні ключових принципів сервісизації національної економіки України, використовуючи світовий досвід та стратегічні орієнтири розвитку нашої країни.

У наукових дослідженнях (праці О.М. Балаєвої, З.Г. Зайнашевої, Л.М. Клікіч, Г.В. Максименко, Т.М. Софіної, В.В. Тіпанова) обґрунтовуються такі властивості сфери послуг як відкритої системи: цілісність, ієрархічність, інтегративність, емерджентність, нерівноважність, стохастичність. Відповідно модель її функціонування у складі макросистеми вищого порядку (національної економіки) можна відобразити таким чином (рис. 1). Основними компонентами моделі є: вхід — ресурси (матеріальні, енергетичні, інформаційні), що надходять із зовнішнього середовища (X); вихід — результати, що передаються зовнішньому середовищу (Y); процесор — відповідальний за перетворення входів у виходи.

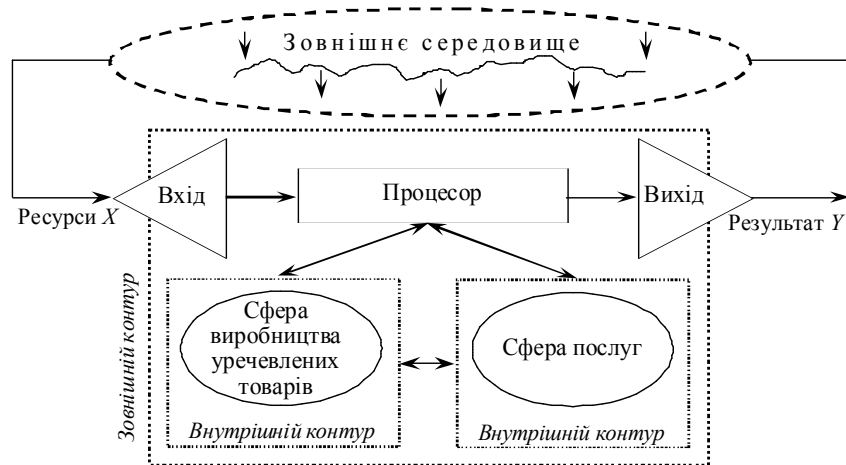


Рис. 1. Схема функціонування сфери послуг у складі макросистеми вищого порядку (розробив автор)

Стан системи визначається впливом численних факторів зовнішнього середовища (табл. 1), дія яких може різнитися за силою і напрямом залежно від конкретного часового зрізу та специфіки території, утворюючи комбінації стимулюючого або несприятливого (бар'єрного) характеру для розвитку тих чи тих видів послуг. Головним серед цих факторів дослідники називають науково-технічний прогрес. Вплив НТП може бути короткостроковим (поліпшуючі інновації), середньостроковим (зміна поколінь техніки) або ж довгостроковим (зміна технологічних способів виробництва). Так, на основі комп'ютеризації, інформаційних технологій та електронних засобів комунікації виник і швидко поширився спектр нових видів діяльності, що радикально оновили традиційну структуру сфери послуг. Якщо збурювання зовнішнього контуру системи має функціональний регульовальний характер (коливання доходів, попиту, пропозиції тощо), то воно гаситься підсистемами без модифікації їх внутрішнього контуру, тобто відбувається процес адаптаційної еволюції. У разі шоків впливів виникає необхідність у зміні внутрішнього контуру підсистем економіки та відбувається трансформаційна еволюція. При цьому «конкуренція виступає механізмом відбору та визначає напрямок руху («переливу») ресурсів в одну із прогресуючих сфер економіки, де на даному конкретному етапі історичного розвитку вони дають більший результат і приносять відповідну вигоду» [3, с. 55].

Теоретичним підґрунтям аналізу закономірностей розвитку сфери послуг є еволюційна економіка. Якщо для ортодоксальної економічної теорії всі суб'єкти ринку однорідні, а в якості ідеалу розглядається модель досконалої конкуренції, то для еволюціоністів ці ж самі суб'єкти поділяються на новаторів, які з'являються зі своїми нововведеннями, та імітаторів; конкуренція – це «боротьба новаторів із консерваторами за ринки збуту та ринки ресурсів, що й визначає суспільний прогрес» [3, с. 40]. Саме економічна нерівновага змушує використовувати досягнення НТП, внаслідок чого відбувається здешевлення собівартості послуг, витіснення економічно слабких виробників і вихід на ринок нових його учасників. Такий процес триває постійно на всіх рівнях ієрархії, він же змушує сферу послуг як систему перебувати в русі, обумовлюючи тривалі поступові кількісні зміни, що переходять у якісні.

Таблиця 1

Фактори розвитку сфери послуг (розробив автор)

Фактори	Прояв факторів	Опис впливу на сферу послуг
Науково-технічний прогрес	Підвищення техніко-технологічної оснащеності виробництва.	Зростання об'ємів і номенклатури послуг для індустріального сектору економіки
	Зростання матеріального благополуччя та якості життя населення на основі підвищення продуктивності праці.	Збільшення частки й абсолютної величини витрат на послуги в сукупних видатках домогосподарств.
	Випереджальне зростання продуктивності праці у промисловому виробництві порівняно зі сферою послуг.	“Перетікання” зайнятого населення в сферу послуг.
	Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій.	Зростання капіталомісткості багатьох видів сервісної діяльності. Широке поширення у сфері послуг систем самообслуговування. Глобалізація масштабів діяльності підприємств сфери послуг.
Економічні	Поглиблення суспільного поділу праці та спеціалізації промислового виробництва.	Виокремлення т.зв. “внутрішніх” послуг зі складу матеріального виробництва та перетворення їх у самостійні види діяльності (процеси аутсорсингу, екстерналізації та софтизації).
	Зростання масштабів і складності матеріального виробництва.	Розвиток систем сервісного супроводження товарів. Розширення практики виробництва уречевлених товарів за індивідуальним замовленням.
	Диверсифікація діяльності підприємств.	
	Поглиблення сегментації товарних ринків.	
	Розвиток нових форм конкуренції.	
Соціо-гуманітарні	Індивідуалізація особи.	Поширення практики персоналізації послуг.
	Соціальна інтеграція людей.	Зростання попиту на ділові, а також соціальні послуги. Посилення функцій держави в регулюванні сфери послуг.
	Трансформація вікової структури населення.	Зростання попиту на соціальні послуги з охорони здоров'я, пенсійного і соціального обслуговування та страхування.
	Соціально-економічна емансипація жінок та ускладнення сімейних відносин.	Зростання попиту на професійні послуги з обслуговування домашнього господарства.
	З одного боку, культурна інтеграція, з другого – посилення конфліктів на етнокультурному підґрунті.	Зростання експорту-імпорту послуг у сфері культури та туризму. Посилення дії фактора політичної ситуації на динаміку світових ринків послуг.
Політико-правові	Лібералізація економіки.	Розвиток конкуренції, формування ринків послуг, зростання ринкового випуску соціальних послуг. Посилення нерівності доступу населення до послуг.
	Урегулювання правил зовнішньої торгівлі послугами в рамках ВТО та інших міжнародних угод.	Інтернаціоналізація обміну та розвиток зовнішньої торгівлі послугами.
Природо-ресурсні	Обмеженість і дефіцитність сировинних ресурсів.	Поява нових видів послуг, пов'язаних із раціональним використанням ресурсів і поліпшенням довкілля.

Власне випереджальний розвиток сфери послуг порівняно зі сферою виробництва уречевлених товарів обумовлений її ресурсною економічністю, відносно малою капіталомісткістю та прискореним обігом капіталу. Прагнення адаптуватись до умов жорсткої ринкової конкуренції змусило капітал спочатку знайти нову, більш вигідну форму – виробництво на замовлення, а потім відшукати відповідну їй економічну форму послуги.

Потужним стимулом до сервісизації економіки стала масштабна структурно-технологічна перебудова виробництва 1980-х рр., у ході якої серед промислових компаній зросла потреба в модернізації чинних систем логістики, менеджменту та маркетингу. Набули розвитку консультаційні послуги щодо аналізу ринкової інформації, експертизи чи прямої участі в управлінні, а також ряд нетехнічних видів послуг (з підбору персоналу, забезпечення зв'язків із громадськістю тощо). На відміну від зорієнтованих на кінцеве споживання особистих послуг, вищезгадані види діяльності, здебільшого призначені для проміжного споживання, в економічно розвинутих країнах відзначаються найшвидшими темпами зростання абсолютних показників.

Водночас динамічний розвиток сфери послуг пояснюється дією соціально-економічного закону піднесення потреб. У даному випадку використання слова «піднесення» замість «збільшення» покликане підкреслити, що мається на увазі не тільки кількісне нарощування споживання, але і зміну його структури та якісне вдосконалювання, зокрема прагнення до самовираження, особистої та суспільної безпеки. Період після Другої світової війни характеризується високими темпами приросту душевого доходу – в середньому у світі 2,9% на рік [4, с. 517–520]. Такі зміни послужили стимулом до перерозподілу частини доходу, що витрачається на продукти харчування, на користь спочатку товарів тривалого користування, а потім персональних послуг (туризм, організований відпочинок і тощо). Так само постаріння населення, збільшення частки жінок, які працюють, обумовили формування комплексу нових соціально орієнтованих послуг.

З переходом до V-го (інформаційного) технічного способу виробництва, який почався в 1990-х рр., сфера послуг стає провідною в економіках постіндустріальних країн. Істотних змін зазнає структура зайнятості. М. Кастельс [2] виділяє дві типові моделі її трансформації. Згідно з першою моделлю, зростання зайнятості у сфері послуг відбувається на фоні збереження чи поступового скорочення кількості зайнятих у промисловому секторі, а деякі види послуг проникають усередину промисловості та розвиваються в межах промислових підприємств. Таким чином, з одного боку, зберігається відносно стабільна кількість зайнятих у низько- та середньооплачуваних видах сервісної діяльності, які важко автоматизувати; з другого боку, збільшується пропозиція невіддільних від творчості високооплачуваних робочих місць у сегменті наукомістких послуг.

Натомість швидка деіндустріалізація і переорієнтація економіки на сферу послуг (друга модель, яка загалом прослідковується в Україні) призводить до розривання цього ланцюжка та фактично сповільнює її зростання. Масштабні зрушення у сфері зайнятості відбуваються за рахунок скорочення робочих місць у промисловості унаслідок реструктуризації чи припинення діяльності колишніх індустріальних гігантів і швидкого зростання зайнятості у традиційних послугах (передусім у торгівлі та сегменті особистих послуг). Так, в Україні за період 2000–2010 рр. кількість зайнятого населення у промисловості зменшилася з 4598,3 до 3461,5 тис. осіб (на 24,7%), а їх частка в загальній структурі зайнятості – з 22,8% до 17,1%. Відповідні показники стосовно

торгівлі, готелів і ресторанного господарства змінилися з 3121,3 до 4832,0 тис. осіб (зростання на 54,8%) та з 15,5% до 23,8% [7, с. 354]. Негативними наслідками цього є, зокрема, декваліфікація і погіршення професійного рівня населення, втрата позицій на світових ринках технологій.

У цілому, нами виділено такі закономірності розвитку сфери послуг:

– наявність взаємозв'язку між загальним рівнем розвитку економіки, її технологічним укладом та кількісними й, особливо, якісними параметрами сфери послуг;

– розширення номенклатури, поглиблення спеціалізації й ускладнення послуг;

– глобалізація сфери послуг (збільшення експорту-імпорту послуг);

– зростання ролі послуг з обслуговування підприємницької діяльності (для їх означення використовуються різноманітні поняття: ділові (анг. – business), професійні (professional), виробничі (producer), розширені (advanced), наукомісткі (knowledge-based) і т.п. послуги, хоча їх зміст у цілому тотожний);

– дифузія послуг у матеріальне виробництво (т.зв. «софтизація» економіки).

Названі закономірності по-різному проявляються в економіці України, зокрема, на фоні поглиблення видової сегментації сфери послуг спостерігається низький рівень її інтегрованості у матеріальне виробництво. Процесам сервісизації перешкоджає багатокладність і застарілість технічних способів виробництва. У загальному випуску продукції вищі технологічні уклади (5-й та 6-й) становлять близько 4%, причому 6-й технологічний уклад, що визначає перспективи високотехнологічного розвитку в Україні майже відсутній (менше 0,1%); близько 58% виробленої продукції припадає на найнижчий, 3-й технологічний уклад, та 38% – на 4-й [1]. Випуск застарілих видів товарів продовжує поглинати ресурси, необхідні для запровадження новітніх технологій.

Комплексно проаналізувавши стан та визначальні тенденції економічного, соціального й гуманітарного розвитку України [5; 6], пропонуємо такі принципи та підходи до формування системи управління сферою послуг:

– принцип гуманності, тобто відповідності теоретико-методологічних і методичних засад управління, концепцій, стратегій, програм і заходів розвитку сфери послуг та її складових частин головному критерію ефективності функціонування, що полягає у створенні сприятливих умов для життєдіяльності та всебічного розвитку особистості. Зокрема, він передбачає знаходження оптимального соціально прийнятного й економічно ефективного співвідношення між безплатними та платними послугами при збереженні безплатності й загальнодоступності тих чи тих їх видів для конкретних категорій населення на рівні державних соціальних стандартів і гарантій;

– принцип цілісності та поєднання інтересів суб'єктів виробничих і соціальних процесів (органів управління, виробників послуг, споживачів) при прийнятті управлінських рішень. Передбачає забезпечення єдиного підходу до розробки взаємоузгоджених програм і заходів розвитку окремих секторів сфери послуг на коротко-, середньо- і довготривалий період у межах наскрізної і послідовної державної соціально-економічної політики на загальнодержавному, регіональному і місцевому рівнях;

– принцип збалансованості та пропорційності, що полягає в узгодженні функціональних і територіальних пропорцій, а також механізмів управління та координування діяльністю мереж об'єктів сфери послуг;

– принцип ефективного використання ресурсів (матеріальних, кадрових, фінансових), тобто спрямованості на максимізацію виробничих, економічних і соціальних результатів функціонування організації сфери послуг;

– принцип врахування об'єктивних відмінностей та особливостей розвитку територіальних утворень різного рівня і статусу, тобто необхідності диференційованого підходу до формування ієрархічної мережі об'єктів сервісної інфраструктури (їх просторового розміщення і потужності), а також регулювання процесів соціально-економічного розвитку з урахуванням соціально-демографічної, господарської та екологічної специфіки регіонів і територіальних громад;

– принцип поляризованого (сфокусованого) розвитку. Передбачає концентрацію фінансових, адміністративно-управлінських, людських й інших ресурсів у т.зв. «опорних регіонах», де підприємницька активність, інноваційний процес відрізняються найбільшою інтенсивністю, здійснюючи подальший вплив на інші території. На основі просторової локалізації ділових послуг створюються промислові, бізнес- і технопарки, інноваційні кластери. Така сукупність опорних регіонів в економічних дослідженнях часто розглядається як нова каркасна структура просторової організації національної економіки;

– принцип екологічної рівноваги – узгодження практики поточного функціонування та стратегії розвитку сфери послуг із потребами сталого розвитку країни та її регіонів, що вимагає збереження та поліпшення якості природного й антропогенного середовищ життєдіяльності суспільства.

Отже, розвиток сфери послуг у постіндустріальних країнах відбувається випереджальними темпами порівняно з матеріальним виробництвом, а в динаміці та структурі послуг чітко простежуються закономірності поглиблення диференціації та посилення персоналізації послуг, їх проникнення в індустріальну сферу, що забезпечує нову якість економічного зростання і суспільного прогресу. У країнах із перехідною економікою, зокрема в Україні, швидка деіндустріалізація не супроводжувалась якісними трансформаціями, що вказує на необхідність наукового обґрунтування зміни пріоритетів суспільного розвитку й запровадження ефективних механізмів державного управління процесами сервісизації національної економіки.

1. *Єрохін С.* Технологічні уклади, динаміка цивілізаційних структур та економічна перспектива України [Електронний ресурс] / С. Єрохін. – Режим доступу: <http://www.soskin.info/ea/2006/1-2/2006102.html>; 2. *Кастельс М.* Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс; [пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана]. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.; 3. *Кликич Л.М.* Эволюция сферы услуг: особенности, закономерности, формы государственного регулирования: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.01 / Л.М. Кликич. – Уфа, 2005. – 313 с.; 4. *Мировая экономика: глобальные тенденции за 100 лет* / [под ред. И.С. Королева]. – М.: Экономистъ, 2003. – 604 с.; 5. *Новий курс: реформи в Україні. 2010–2015. Національна доповідь* / [за заг. ред. В.М. Гейця та ін.]. – К.: НВЦ НБУВ, 2010. – 232 с.; 6. *Соціально-економічний стан України: наслідки для народу та держави. Національна доповідь* / [за заг. ред. В.М. Гейця та ін.]. – К.: НВЦ НБУВ, 2009. – 687 с. 7. *Статистичний щорічник України за 2010 рік* / за редакцією О.Г. Осауленка; Державна служба статистики України – К.: ТОВ «Август Трейд», 2011. – 560 с.