

УДК 338.46:330.342.23(4/7)

**ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СФЕРИ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ
НА ПРИКЛАДІ ЕКОНОМІЧНО РОЗВИНЕНИХ КРАЇН****Кузьміна С. А., Касперович Ю. В.**

Київський національний університет технологій та дизайну

У статті висвітлили питання функціонування сфери послуг в економіці розвинених країн світу. Обґрунтовано значення використання зарубіжного досвіду для подальшого удосконалення сфери послуг в економіці України. Пояснено важливість збільшення обсягів побутових послуг і якості побутового обслуговування для забезпечення росту життєвого рівня громадян країни.

Ключові слова: послуга, діяльність, сфера, проблема, шляхи вирішення, економіка, постіндустріальне суспільство

Сфера обслуговування в усіх державах уособлює собою рівень цивілізації, тому чим вищий рівень наданих послуг, тим країна вважається більш цивілізованою. Саме сфера послуг складає в економічно розвинутих країнах основну частину економіки (більше 50%).

Сфера послуг активно розвивається і стає ключовим сектором економіки. В постіндустріальній економіці основні невирішені завдання знаходяться якраз у сфері управління технікою, організації, розподілу готової продукції. В 21 столітті особливого розвитку і цінності набуває інтелектуальна людська праця. Розподіл інтелектуальної праці, створює величезну кількість спеціальностей і професій, що вимагають високої наукової підготовки, великого числа робочих місць, високого ступеня інтеграції сумісних людських зусиль, зростання суспільного добробуту. Такі тенденції зберігаються у сфері послуг і управління, що обумовлює її прискорене зростання порівняно із традиційними сферами діяльності людини. Для сфери послуг характерний більш високий рівень прибутків, ніж у промисловому чи сільськогосподарському секторах економіки.

Україна зараз переживає нелегкий етап становлення ринкової економіки, вона стає правовою державою, де вільно розвивається підприємницька діяльність, яка основана на фактичних рівних правах усіх форм власності, де є вільна торгівля і конкуренція, які разом йдуть до кінцевої мети – задоволення потреб людей.

Для забезпечення росту життєвого рівня громадян в державі необхідно збільшувати обсяги побутових послуг і якість побутового обслуговування населення, адже саме побутові послуги є складовою соціального захисту населення.

Постановка завдання

Мета статті – усвідомити поняття «побутові послуги», розглянувши їх розвиток а прикладі економічно розвинених країн, де сфера послуг знаходиться на досить високому рівні в порівнянні з Україною. Тема статті є актуальною тому, що в центрі наданих побутових послуг є людина з її проблемами, що задовольняються державними органами і недержавними підприємствами. Звільнивши людину від тягаря побутових проблем, держава дає людині шанс займатися своєю особистістю, дає розвинути, задовольнити духовні потреби.

Об'єкт та методи дослідження

Для дослідження даної теми обрано історичний та порівняльний (на рівні різних країн) методи. Взято до уваги наукові праці Гойхмана О. Я., Кабалкіна О. Ю., Паркачова В. Г. та Легорнев С. Ф., які зробили вагомий внесок у дослідженні діяльності сфери обслуговування; також праці Демидової Л. С., яка дослідила роль сфери послуг в постіндустріальній економіці.

Результати дослідження та їх обговорення

Відомо, що швидкий розвиток сфери послуг та підвищення її частки у валовому національному продукті є характерною рисою переходу країни в постіндустріальну стадію розвитку. В процесі залучення країни у глобальну економіку та міжнародний розподіл праці зростає роль послуг. Так, Індія стала визнаним лідером в області офшорного програмування та інформаційних послуг; Дубай перетворився на туристичний і зростаючий фінансовий рай; Сінгапур розширює мережу клінік для обслуговування пацієнтів з усіх країн Азії; Філіппіни активно розвивають колл-центри.

Серед частини економістів існують упередження, пов'язані з низькими заробітками, некваліфікованою робочою силою (наприклад, в мережах швидкого харчування) та іншими рисами, нібито притаманними сфері послуг. В реальності на такі сегменти припадає менша частка зайнятості в цьому секторі. Навіть в США, з їх, як вважають, гіпертрофованої сферою послуг, низько кваліфікованих працівників не більше 22% від загального числа зайнятих. Більшу частину сектора становлять такі ключові для економічного зростання і високооплачувані послуги, як транспортні, телекомунікаційні, фінансові, бухгалтерські та ін.

Розвиток економіки сприяє збільшенню частки послуг бізнесу. В цій галузі працює 27% усіх зайнятих у сфері послуг США. До послуг бізнесу належать: професійні послуги, тобто юридичні, аудиторські, консультаційні; технологічні, в т.ч. інформаційні та комп'ютерні; оптова торгівля; послуги з підбору кадрів. Швидке зростання бізнес-послуг у розвинених країнах стає результатом спеціалізації, що розширює ключові компетенції приватного сектору економіки [3].

Досягнення середнього рівня добробуту в країні сприяє підвищенню ролі послуг у створенні робочих місць, ніж у традиційних секторах економіки.

Чим динамічнішим і конкурентоздатнішим стає сектор послуг, тим більше створюється нових робочих місць і тим вище темпи зростання ВВП. Починаючи з середини 90-х років минулого століття зайнятість у виробничому секторі багатьох розвинених країн стабільно знижувалася, а нові робочі місця виникали в основному в сфері послуг. Скорочення зайнятості в промисловості і значне зростання робочих місць у сфері послуг, який виявився найбільшим на Тайвані, у Великобританії і США. На даний час у сфері послуг цих країн зосереджено близько 62% всього економічно активного населення.

Дещо несподіваним виглядає той факт, що в сфері послуг створюється більше висококваліфікованих робочих місць, ніж в обробній промисловості. У США, наприклад, на частку перших припадає 30% нових робочих місць, у той час як на частку друге – тільки 12%. Крім того, у сфері послуг існує досить багато добре оплачуваних «синіх комірців» - таких як електрики, сантехніки, автослюсарі та ін.

Ступінь доступності високоякісних послуг впливає на темпи зростання у всіх інших секторах економіки, оскільки кожне підприємство або компанія в тій чи іншій мірі користується такими послугами.

Сфера послуг все більше втягується у виробництво проміжного продукту. Особливо це характерно для бізнес-послуг – таких як фінансове посередництво, транспорт і зберігання, поштові та телекомунікаційні послуги; в меншій мірі для оптової та роздрібної торгівлі. У середньому по країнах ОЕСР близько 45% валового продукту даної сфери використовується в якості проміжної продукції в інших галузях економіки, а на транспорті і в телекомунікаціях цей показник перевищує 50%.

Надійні локальні послуги сприяють залученню в країну прямих іноземних інвестицій. Наприклад, в Індії на початку 1990-х років розвиток зародження офшорного бізнесу стримувалося нестачею надійного телефонного зв'язку та розвитку Інтернету.

Лише після корінного вдосконалення телекомунікаційних послуг почалося бурхливе зростання офшорного програмування в цій країні. Згідно з результатами опитувань, проведених компанією McKinsey, для транснаціональних корпорацій надійна інфраструктура та якісні послуги мають набагато більше значення, ніж прямі державні пільги компаніям. Зокрема, менеджери бразильських автовиробників і індійських компаній з програмного забезпечення заявляли, що ті гроші, які вони отримали від держави в якості податкових та інших пільг, краще було б направити на розвиток портів та доріг у Бразилії та телекомунікаційних послуг в Індії.

Низька ефективність сфери послуг є одним з важливих факторів відставання Західної Європи від США за рівнем продуктивності праці. Порівняно з США в Західній Європі послуги займають менший питому вагу у ВВП [5].

Багато експертів в Західній Європі традиційно акцентують увагу на наукомістких галузях економіки і обробної промисловості, які забезпечують глобальну конкурентоспроможність економіки. Проте число робочих місць у цих галузях скорочується, а в сфері послуг – зростає.

Сучасна сфера послуг в Україні знаходиться на стадії розвитку. Це пов'язано насамперед з невдосконаленим і неузгодженим законодавством, важким тягарем оподаткування, нестачею початкового капіталу і власних обігових коштів, труднощами з отриманням банківських кредитів, недостатньою кваліфікацією кадрів, адміністративними бар'єрами, обмеженим доступом до матеріально-технічних ресурсів і практичною відсутністю державної фінансової підтримки.

Нажаль, не всі органи державної влади на місцях здійснюють цілеспрямовану політику у сфері побутового обслуговування населення, дехто вважає цю справу другорядною. Хоча і вдалося зберегти основу галузі, триває спад обсягів реалізації побутових послуг, мережа підприємств скорочується. Стає необхідною державна підтримка підприємництва з визначення правових і економічних основ розвитку, встановлення відповідних законодавчих прав і гарантій, усунення адміністративних перепон, а також державного стимулювання малих підприємств [2].

Поширення принципів і способів роздержавлення можливо вважати помилковим, як і збереження одержавлення цієї галузі. Все повинно бути збалансовано, споживач повинен час обирати підприємство, в яке він бажає звернутися за отриманням послуги. Все це повинно бути враховано адекватно закріплено в законодавстві. Державою повинна бути також зафіксована система заходів щодо підтримки малого

підприємництва, яка є багатоплановою і охоплює всі аспекти життя малого підприємства (особливо фінансова підтримка). Особливу роль відіграють непрямі важелі допомоги, особливо податкові. До механізму прямих мір держава повинна розробити механізм надання різноманітних позик, субсидій, дотацій, субвенцій, тобто державна допомога повинна бути надана тим підприємствам, кому вона дійсно потрібна. Існують також проблеми у відставанні нашої держави по технічно науковому рівню в сфері побутових послуг. Необхідна розробка сучасних технічних засобів, для конкретних ситуацій в цій галузі, тому необхідно законодавче закріплення пріоритету науково-технічної політики в цій галузі [1].

Господарська діяльність суб'єкта господарювання повинна бути постійною і систематичною. Її завдання полягає в довготривалому і регулярному забезпеченні потреб споживачів у будь-яких послугах. Це не одноразові дії споживчого характеру.

Організація виробництва побутових послуг заснована на єдиному економічному принципі – прямої залежності об'єму виробництва побутових послуг від попиту населення. Процес виробництва побутових послуг може здійснюватися лише при наявності індивідуальних замовлень населення; звернення людини є основою для роботи підприємства, а тому вона має виражений місцевий характер. Кількість і склад побутових послуг, масштаби і діяльність підприємств залежать від чисельності населення, рівня прибутків й демографічного складу, насичення ринку товарами споживання.

Зараз існує багато тіньових підприємців і сфері побутових послуг, економіка України тільки починає бути вільною без криміналу, хоча рівень корумпованості органів влади залишається дуже високим. Тому необхідно прийняти державну програму щодо розвитку побутового обслуговування населення України та заходів, які необхідно провести для цього [2].

Держава повинна розуміти важливість сфери послуг, тому необхідно розробити спеціальний комплекс заходів по їх підтримці в: створенні, розпуску, виробництві, комерційній діяльності, фінансах, інвестиціях, інноваціях – тобто в усіх аспектах їх життя. Усі ці заходи використовують усі розвинуті країни Заходу (крім США). У Франції усі фінансові заходи Уряду по відношенню до малих підприємств спрямовані на стимулювання і розвиток з урахуванням загальнонаціональних цілей.

Існують недоліки державного регулювання цієї галузі, бо відповідні державні органи не мають реального впливу на ситуацію в галузі, іде поглиблення

розбалансованості сфери побутових послуг, а рішення, що приймаються, не завжди сприяють об'єднанню зусиль підприємств.

Для розв'язання проблем у сфері побутових послуг доцільно використовувати досвід європейських країн з розвинутою ринковою економікою, де створена сучасна інфраструктура послуг, основою якої є недержавні об'єднання – палати: свою діяльність вони здійснюють на умовах самофінансування та самоврядування. Вони створені за територіальним принципом, що дозволяє враховувати специфіку, географію та економіку конкретного регіону.

Потрібно пильно моніторити ринок послуг, враховуючи те, що деякі види побутових послуг відмирають, йде безперервно відновлення, удосконалення і розширення асортименту побутової техніки, товарів, зменшення їх ціни, зростає добробут людей, і вони будуть віддавати перевагу купувати речі, ніж брати їх на прокат, або здавати їх у ремонт. Тому необхідно розвивати ті види послуг, які користуються попитом, а також пропонувати нові види послуг, які з'являються на ринку послуг (різні салони краси, фітнес- і оздоровчі клуби, де подають різноманітні послуги по догляду за обличчям і тілом; відкриваються нові агентства, які надають послуги нянь, гувернерів, прибиральниць, кухарів, обслуговування різних урочистих подій як у населення так і у підприємств).

Необхідно підвищувати освітянський і професійний рівень галузі, оновлювати професійні знання, адаптовувати рівень знань у нових соціально-ринкових умовах, тому необхідно розширити мережу учбових закладів по підготовці спеціалістів, що повинно бути підтверджено законодавчо.

Недоліки і проблеми законодавчої бази існують на даному етапі розвитку галузі побутових послуг, але законодавство також вдосконалюється, недоліки і проблеми будуть усунені. Держава в основному врегулювала відносини галузі побутових послуг, але для подальшого розвитку і вдосконалення галузі держава повинна розробити ряд законодавчих актів, які б сприяли формуванню і розвитку малого бізнесу (бо підприємства побуту в своїй більшості є малими підприємствами), бо це найбільш економічний і швидкий варіант поширення послуг і створення в Україні середнього класу населення. Також законодавчо необхідно закріпити заходи щодо зменшення податкового тягара, бо вони є ефективним інструментом державної допомоги. Тобто держава повинна створити умови для досягнення якості європейського рівня якості обслуговування і обсягу їх надання [4].

Висновки

Відомо, що побутові послуги – це один з видів підприємницької діяльності, яке займає важливе місце в економіці України, спрямований на задоволення конкретної побутової потреби індивідуального замовника. В зарубіжних країнах також існують підприємства побутових послуг у вигляді малих підприємств, які користуються державною підтримкою, і є одним з видів господарської діяльності, яка регулюється в зарубіжних країнах нормами господарчого права.

Для сфери послуг України характерні висока плинність кадрів і відсутність програм перепідготовки персоналу. Плинність перешкоджає підвищенню рівня професіоналізму і кваліфікації персоналу і ускладнює досягнення окупності інвестицій в перенавчання. Все це обмежує можливості якісної підготовки робочої сили: навчання здійснюється в основному на робочому місці. Картину низького рівня сфери послуг доповнюють зайва чисельність менеджерів різного рівня та регіональних офісів, а також недостатній обсяг інвестицій в інформаційні технології.

Держава в основному врегулювала відносини галузі побутових послуг, але для подальшого розвитку і вдосконалення галузі необхідно розробити ряд законодавчих актів, які б сприяли формуванню і розвитку малого бізнесу та зменшення податкового тягара бо вони є ефективним інструментом державної допомоги. Саме це є найбільш економічним і швидким варіантом поширення послуг і створення в Україні середнього класу населення [5].

В цілому стан української сфери послуг свідчить, що без радикального підвищення ефективності цього сектора економіки стає неможливим перехід України в постіндустріальну стадію розвитку та гальмується просування до Євроспільноти. Створення сучасної сфери побутових послуг в Україні неможливе без залучення досвіду розвинених країн. Вивчення світового досвіду в даній сфері та впровадження його безпосередньо в умовах національної економіки України, сприятиме досягненню світових стандартів життя на шляху до Євроінтеграції.

ЛІТЕРАТУРА

1. Демидова Л. С. Сфера послуг в постіндустріальній економіці, Світова економіка і міжнародні відносини, / Л. С. Демидова 1999р.,– № 2 С. 24-32.
2. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р.

3. Кондратьев В. Б. Сфера услуг в постиндустриальной экономике [Электронный ресурс] / Кондратьев В.Б. – Режим доступа: http://www.perspectivy.info/oykumena/ekdom/sfera_uslug_v_postindustrialnoj_ekonomike_2010-12-21.html
4. Електронна комерція [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://uk.wikipedia.org>
5. Аникин Б. А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента / Б. А. Аникин, И. Л. Рудая. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 320 с.

Кузьмина С. А., Касперович Ю. В.

Киевский национальный университет технологий и дизайна

В статье осветили вопросы функционирования сферы услуг в экономике развитых стран мира. Обосновано значение использования зарубежного опыта для дальнейшего совершенствования сферы услуг в экономике Украины. Объяснена важность увеличения объемов бытовых услуг и качества бытового обслуживания для обеспечения роста жизненного уровня граждан страны.

Ключевые слова: услуга, деятельность, сфера, проблема, пути решения, экономика, постиндустриальное общество

Kuzmina S. A., Kasperovich Y. V.

Kyiv National University of Technology and Design

In this article were reviewed the questions of service industries operation in economy of developed countries. Was based the meaning of using foreign experience for further perfection of service industries in Ukraine economy. Was explained the importance of increase number of personal services and quantity of personal services for ensuring citizens scale of living.

Keywords: service, activity, sphere, problem, solution ways, economy, postindustrial society