

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ

На правах рукопису

АРАКЕЛОВА Інна Олександрівна

УДК: 339.138:658.64

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕГУЛЮВАННЯ
РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

08.00.03 – економіка та управління
національним господарством

Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Науковий керівник:
Пілюшенко Віталій
Лаврентійович,
доктор технічних наук, професор

Донецьк – 2014

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ	11
1.1. Сфера послуг як складова національної економіки.....	11
1.2. Теоретико-методологічні засади регулювання сфери послуг.	30
1.3. Організаційно-економічні основи формування механізму державного регулювання розвитку сфери послуг.....	48
Висновки за розділом 1	65
РОЗДІЛ 2 СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	67
2.1. Стан і тенденції розвитку сфери послуг.	67
2.2. Удосконалення методичних засад визначення чинників розвитку сфери послуг в Україні.....	83
2.3. Моделювання процесів регулювання розвитку сфери послуг	101
Висновки за розділом 2.....	115
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ	117
3.1. Прогнозування розвитку сфери послуг.....	117
3.2. Обґрунтування стратегічних орієнтирів довгострокового розвитку галузей сфери послуг	137
3.3. Визначення основних напрямів удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг.....	160
Висновки за розділом 3.....	179
ВИСНОВКИ.....	182
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	186
ДОДАТКИ.....	205

ВСТУП

Актуальність дослідження. Перетворення, що відбуваються сьогодні в економіці країни, в цілому орієнтовані на підвищення рівня розвитку продуктивних сил і добробуту населення. Успішне вирішення цієї складної і багатоаспектної проблеми багато в чому залежить від створення та постійного вдосконалення регулювання усіх галузей і ланок національного господарства, зокрема, сфери послуг, роль якої різко зросла в сучасному суспільстві.

У розвинених країнах стан сфери послуг виступає критеріальною ознакою розвиненості економіки та суспільства. Як комплекс галузей, безпосередньо пов'язаних з рівнем життя, благополуччям населення, соціальним розвитком території, сфера послуг особливо гостро відчуває необхідність участі суспільства в особі держави у створенні сприятливих умов для функціонування і розвитку. В першу чергу, це обумовлюється тісним взаємозв'язком сфери послуг практично з усіма сторонами життєзабезпечення населення та галузями економіки, а також необхідністю усунення негативних чинників її розвитку. У ході ринкових перетворень виникли окремі позитивні зрушення у стані і динаміці розвитку сфери послуг України, однак і до теперішнього часу її частка в сукупному ВВП України залишається недостатньою у порівнянні з показниками передових країн світу. Це зумовлює необхідність удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг з урахуванням закономірностей сучасної ринкової економіки, вимог сформованого ринку та особливостей поточного періоду соціально-економічних трансформацій в Україні і світі.

Проблеми розвитку сфери послуг постійно знаходяться в полі зору відомих зарубіжних та вітчизняних вчених. Значний внесок у дослідження проблем державного регулювання і формування чіткої політики розвитку

сфери послуг, спрямованої на структурні й інституціональні перетворення, зміцнення нормативно-правової бази зробили такі вчені, як: Белл Д., Альянс М., Бленхард К., Друкер П., Йохимсен р., Карлоф Б., Кейнс Дж., Клейнер Г., Корнай Я., Котлер Ф., Кунц Г., Мескон А., Пью Д., Рекхем Н, Решке Х., Стендинг Г., Хейнце И., Хаксевер К., Фрідмен Дж., Бурменко Т., Войтович С., Геєць В., Ілляшенко С., Іщенко О., Зайцев В., Кухарська Н., Кучин С., Матвійів М., Моргулець О., Олексин І., Остафійчук Я., Покатаєва О., Поспелова Н., Рекова Н., Сідорова А., Федько В., Чилікін О. та інші.

Разом з тим, недостатньо розробленими залишаються наукові питання розвитку теоретичних засад державного регулювання сфери послуг в Україні, науково-методичних підходів до прогнозування стану і закономірностей розвитку галузей сфери послуг з урахуванням ринкових тенденцій, визначення факторів формування попиту і стимулювання споживання послуг, удосконалення стратегічних напрямів і механізму регулювання розвитку сфери послуг в Україні.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано в рамках наукових досліджень, передбачених планом НДР кафедри маркетингу Донецького державного університету управління Міністерства освіти і науки України, зокрема, за темою: «Системний розвиток тенденції і закономірності маркетингового управління соціально-економічними системами» (номер державної реєстрації 0107U004221, 2009–2014 рр.). У межах теми автором виконаний аналіз сучасного стану, форм і методів регулювання сфери послуг України; розроблена модель реалізації державної політики щодо розвитку сфери послуг; обґрунтовані теоретико-методичні підходи і запропоновані напрями стратегічного інноваційного розвитку сфери послуг.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертації є поглиблення теоретичних положень, обґрунтування науково-методичних підходів і практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму регулювання

розвитку сфери послуг в Україні на засадах маркетингу у галузі. Реалізація поставленої мети зумовила необхідність вирішення таких завдань:

узагальнити науково-теоретичні підходи до державного регулювання сфери послуг в Україні;

визначити сутність і структуру механізму регулювання сфери послуг;

виявити стан і тенденції розвитку сфери послуг як складової національної економіки України;

удосконалити методичні засади визначення чинників розвитку сфери послуг в Україні у розрізі окремих видів послуг;

розвинути методичний підхід до прогнозування розвитку сфери послуг;

визначити стратегічні орієнтири довгострокового розвитку сфери послуг в Україні;

удосконалити організаційно-економічний механізм регулювання розвитку сфери послуг.

Об'єктом дослідження є процеси регулювання розвитку сфери послуг в Україні.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні, правові й організаційні засади удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг.

Методи дослідження. Методологія дослідження включає комплекс загально-наукових, конкретно-наукових і спеціальних методів дослідження, які забезпечують системний підхід до вивчення стану сфери послуг в Україні, теоретичних і методичних підходів до державного регулювання її розвитку і організаційно-економічних і правових засад удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг в Україні. Теоретичною і методичною основою дослідження стали фундаментальні положення економічної теорії, теорії державного управління, а також маркетингу, зокрема, маркетингу послуг.

У процесі роботи автором використано такі методи досліджень: системний підхід, метод аналізу і синтезу, які дозволили виявити і адекватно оцінити фактори, що спричиняють найбільший вплив на розвиток сфери

послуг в цілому і у розрізі окремих видів послуг; методи ретроспективного і статистичного аналізу, графічний метод – при визначенні поточного стану сфери послуг; SWOT-аналіз – при обґрунтуванні напрямів розвитку сфери послуг; економіко-математичного моделювання – при побудові моделей розвитку сфери послуг залежно від впливу об’єктивних і суб’єктивних факторів і чинників; метод сценарного моделювання – при складанні прогнозів за інерційним, помірним і інноваційним сценаріями; метод структурного моделювання – при удосконаленні механізму регулювання розвитку сфери послуг в Україні, а також методи логічного узагальнення і синтезу при формуванні висновків.

Інформаційну і фактологічну основу дослідження складала законодавчі акти Верховної Ради, Укази Президента, Постанови Кабінету міністрів України, статистична та звітна інформація міністерств та відомств України, результати власних досліджень автора.

Наукова новизна одержаних результатів. Основний науковий результат полягає в поглибленні теоретичних положень і обґрунтуванні науково-методичних підходів до удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг в Україні на маркетингових засадах. Наукова новизна розкривається у наступних положеннях:

удосконалено:

напрями розвитку сфери послуг в Україні, які на відміну від існуючих, сформовано за результатами SWOT-аналізу і подано у вигляді маркетингових стратегій (SO – максимізація можливостей і сильних сторін, WO – зменшення слабких сторін за рахунок можливостей, ST – розвиток сильних сторін для зменшення загроз, WT – мінімізація слабких сторін і загроз), що дозволяє враховувати стан внутрішнього і зовнішнього середовища і ринкові тенденції у процесі регулювання розвитку сфери послуг в Україні;

методичні засади визначення чинників розвитку сфери послуг в Україні, які на відміну від існуючих, полягають у маркетинговому підході (урахуванні суб’єктивних і об’єктивних факторів формування потреб;

виявленні рівня задоволеності потреб за окремими видами послуг на основі життєвих циклів виникнення і задоволення потреби і ефекту інтерференції розвитку послуг), що дозволить диференціювати чинники розвитку у розрізі окремих видів послуг;

науково-методичні положення державного регулювання розвитку сфери послуг в Україні на основі визначення стратегічних орієнтирів довгострокового розвитку галузі (підвищення інноваційної спрямованості розвитку; техніко-технологічне оновлення галузі; інформаційне й організаційне забезпечення; структурно-інституціональний розвиток; підвищення ефективності використання ресурсного потенціалу галузі; удосконалення нормативно-правового забезпечення розвитку), що уможливлують перехід від інерційного через помірний до інноваційного сценарію розвитку сфери послуг;

механізм регулювання розвитку сфери послуг в Україні, який, на відміну від існуючого, передбачає маркетингове цілеполягання розвитку сфери послуг, визначення засобів реалізації напрямів розвитку (SO-, WO-, ST-, WT-стратегій) у розрізі окремих видів послуг, удосконалення інструментарію окремих механізмів регулювання сфери послуг і застосування програмно-цільового підходу, що дозволить забезпечити системну основу державного регулювання розвитку сфери послуг в Україні з високим ступенем адаптації до стану і тенденцій розвитку ринку;

дістали подальшого розвитку:

систематизація факторів впливу на розвиток сфери послуг, до яких віднесено науково-технічний прогрес, гармонізацію інтересів виробників і споживачів товарів і послуг, а також загальноекономічні, соціально-демографічні, політико-правові, інституціональні, соціально-культурні і природні фактори, що дозволить структурувати програмні засоби державного регулювання розвитку сфери послуг в Україні за цілями, напрямами і виконавцями;

теоретичні засади державного регулювання сфери послуг в Україні за допомогою визначення структури загального механізму регулювання, до складу якого віднесено бюджетно-фінансовий, економічний, організаційно-правовий і інституціональний механізми з виділенням специфічних форм і методів прямого і непрямого регулювання, що надає можливість визначати шляхи і напрями його трансформування відповідно до стану і перспектив розвитку сфери послуг в Україні;

методичний підхід до прогнозування розвитку сфери послуг в Україні, який, на відміну від існуючих, передбачає урахування систематизації факторів впливу на розвиток сфери послуг і використання побудованих економетричних моделей розвитку сфери послуг для прогнозування за інерційним, помірним і інноваційним сценаріями розвитку, що дозволить підвищити обґрунтованість стратегічних і оперативних планів і програм розвитку галузі.

Практичне значення одержаних результатів. Практична цінність роботи полягає в тому, що методичні положення і висновки доведено до рівня конкретних практичних пропозицій і рекомендацій, які дозволяють визначати фактори і чинники розвитку сфери послуг в цілому і у розрізі окремих видів послуг, прогнозувати параметри розвитку залежно від макроекономічних показників України і суб'єктивних чинників формування попиту на послуги і які використані в практичній діяльності: Департаменту економічного розвитку Сєвєродонецької міської ради при формуванні перспективних планів розвитку сфери послуг міста в рамках «Стратегії соціально-економічного розвитку міста Сєвєродонецька на 2012-2015 роки» (довідка від 02.10.2013 № 04-10/148); Димитровською міською радою при формуванні «Програми соціально-економічного розвитку міста на 2013 рік» (в частині перерозподілу бюджету м. Димитрова) (довідка від 25.09.2013 № 221); Департаментом економічного розвитку Дніпропетровської обласної державної адміністрації при формуванні проекту програми соціально-економічного та культурного розвитку області на 2013 рік і проекту Стратегії

розвитку Дніпропетровської області на період до 2020 року (довідка від 16.10.2013 № 02-10/356).

Теоретичні і практичні положення, сформульовані в дисертації, використано в Донецькому державному університеті управління Міністерства освіти і науки України при викладанні дисциплін «Маркетинг послуг» і «Менеджмент у невиробничій сфері» (довідка від 28.10.2013 № 05-13/68).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є завершеним, самостійно виконаним дослідженням. Основні положення, висновки та рекомендації, що містяться в дисертації, одержано особисто автором шляхом узагальнення й аналізу теоретичного та практичного матеріалу. З наукових праць, виконаних у співавторстві, у дисертації використано лише ті ідеї та положення, які запропоновано особисто здобувачем.

Апробація результатів дисертації. Основні теоретичні та практичні результати дисертації доповідались і були схвалені на науково-практичних конференціях, у тому числі: Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Розвиток зовнішньоекономічної діяльності в умовах інтеграційних та глобалізаційних процесів» (м. Донецьк, 2011 р.), VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні досягнення європейської науки – 2012» (Болгарія, м. Софія, 2012 р.), II Міжнародній науково-практичній конференції «Регіональний розвиток - основа розбудови української держави» (м. Донецьк, 2013 р.), VII Міжнародній науково-практичній конференції «Маркетинг інновацій і інновації в маркетингу» (м. Суми, 2013 р.), XXVI Міжнародній науково-практичній конференції «Макроекономічні проблеми інвестиційно-інноваційного розвитку» (м. Київ, 2013 р.), а також на щорічних конференціях професорсько-викладацького складу Донецького державного університету управління Міністерства освіти і науки України (2009–2013 рр.).

Публікації. Основні наукові положення, рекомендації та висновки

дисертації опубліковано у 15 наукових працях загальним обсягом 6,88 ум.-друк. арк., з яких особисто автору належить 6,08 ум.-друк. арк., у тому числі: сім статей в журналах і збірниках наукових праць, що є фаховими з економіки, п'ять публікацій у збірниках матеріалів науково-практичних конференцій, три публікації у іноземних періодичних виданнях з економіки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

1.1. Сфера послуг як складова національної економіки.

Сучасний етап розвитку соціально орієнтованого суспільства передбачає формування індустріально-сервісного характеру економіки. Перехід економіки до соціально орієнтованих ринкових відносин, які націлені на всебічну активізацію людського фактора, на послідовне вдосконалення умов побуту і праці людей, а також більш повне, якісне задоволення їх зростаючих потреб, передбачає переважний розвиток «третинного» сектора економіки поряд з індустріальним, тобто сфери послуг.

Динамічне зростання сфери послуг є однією з глобальних тенденцій у світовій економіці. Прямий взаємозв'язок між економічним зростанням та підвищенням ролі сфери послуг є однією з найважливіших закономірностей розвитку світової економіки. При цьому необхідно відзначити, що всі країни рано чи пізно проходять через дві стадії економічного розвитку: індустріалізацію і постіндустріалізацією [5,17,24,89].

Індустріалізація економіки характеризується зменшенням частки сільського господарства у ВВП і відповідним збільшенням частки промисловості. Падіння частки і значення промисловості у зв'язку з дедалі більшим перевагою сфери послуг характерно для стадії постіндустріалізації, саме тому цю стадію розвитку економіки досить часто визначають як «економіку послуг» [12,32,45].

На сучасному етапі розвитку світового господарства більшість країн все ж перебуває на етапі індустріалізації і, в той же час, відносна частка сфери послуг зростає в усіх країнах, у тому числі, в країнах з низьким рівнем розвитку, що проявляється як у збільшенні питомої ваги сфери послуг у

валовому внутрішньому продукті, так і збільшенні числа зайнятих у галузях сфери послуг [28].

Випереджаючий розвиток сфери послуг порівняно з матеріальним виробництвом проявляється у світових тенденціях: значне підвищення питомої ваги сфери послуг у суспільному виробництві і в структурі зайнятості населення; зростання «прихованого» сектора послуг, тобто проникнення і розширення діяльності, але надання послуг у сферу матеріального виробництва; виникнення під впливом сучасного етапу науково-технічної революції нових видів інформаційних та комунікативних послуг; виникнення феномена так званої «економіки знань», де вирішальна роль в економічному розвитку належить людському капіталу, в результаті чого ця сфера є домінуючою серед усіх галузей економіки. Така тенденція спостерігається в усіх розвинутих цивілізованих країнах. Посилюється зрощування індустріальної, аграрної та інших галузей зі сферою послуг. При цьому індустріально-сервісна трансформація економіки доповнюється реструктуризацією світової торгівлі, що проявляється в значному збільшенні частки послуг в експорті держав з розвиненими економічними системами [12,24,90].

Згідно з останніми прогнозами провідних експертів світового співтовариства збільшення зайнятості в розвинених країнах буде відбуватися тільки за рахунок галузей цієї сфери. У країнах Західної Європи в сфері послуг зайнято більше 60 % від загального числа зайнятих. При цьому спостерігається не тільки збільшення числа зайнятих в цій сфері, а й зростання технічного оснащення праці, впровадження більш досконалих технологій, розширення спектру пропонованих послуг. У національних економіках розвинутих країн сфера послуг за значущістю посідає головне місце. Скажімо, сьогодні у ФРН у цій сфері зайнято 41 % робочої сили, в Італії - 38 %, у Нідерландах - майже 50 %, у США - 73 %. У сфері послуг зайнято більше половини працездатного населення світу [2,20,43,45,46,164,172,173,187].

Для промислово розвинених країн середньорічні темпи приросту ВВП у сфері послуг за останні два десятиліття істотно випереджають темпи приросту ВВП у сфері виробництва товарів (близько 2,5 %). Аналогічні тенденції характерні й для ряду країн, що розвиваються, де темпи виробництва в галузях сфери послуг мають ще вищі значення. У світовій економіці також спостерігається постійне збільшення обсягів експортно-імпортних операцій у сфері послуг [20]. Така динаміка цілком відповідає тенденції глобалізації світової економічної системи і більшістю авторів розцінюється як ознака формування нового типу економіки, характерного для етапу постіндустріального розвитку. При цьому структурна перебудова економіки не уповільнює цей процес, а посилює, створюючи нові стимули до збалансованого розвитку всіх секторів економіки, забезпечуючи перехід до формування нової якості життя [17, 97, 185].

Зі зміною місця і ролі сервісного сектора в суспільному виробництві змінився і зміст сучасних ринкових відносин. Необхідний пошук нових підходів до визначення економічних аспектів функціонування даного сектора.

К. Хаксевер разом з іншими авторами [178] сформулювали низку причин, що впливають на розвиток сфери послуг у сучасних світових тенденціях:

- збільшення ефективності в сільському господарстві та на виробництві, яке звільняє робочу силу для послуг;
- приплив робітників з сільського господарства та інших видобувних галузей у виробництво, а потім у сферу послуг;
- застосування порівняльної переваги в міжнародній торгівлі;
- спад частки інвестицій у ВВП у високорозвинених індустріальних державах і збільшення цієї частки у ВВП в країнах з низьким і доходом;
- зростання доходу на душу населення;
- урбанізація;
- демографічні зміни - розширення міжнародної торгівлі;

- зростання послуг, супутнього виробництва.

Аналіз показує, що в розвинених країнах у сфері послуг відбулися кардинальні структурні і якісні перетворення:

- коло надаваних послуг значно розширилося (від трьох основних видів торговельних, транспортних і побутових послуг на початку століття до 600 видів, відповідно до чинної класифікації СОТ);

- здійснена структурна перебудова, обумовлена: ускладненням послуг (перехід від трудомістких до наукомістких послуг); зростанням специфічно властивих ринковій економіці послуг (ділових, банківських, фінансових, страхових, ріелтерських, юридичних послуг); збільшенням спектру соціальних і управлінських послуг;

- спостерігаються якісні зміни, зумовлені впливом науково-технічного прогресу, і особливо інформаційно-комунікаційними технологіями і Інтернетом (передача комп'ютерних, інформаційних, телекомунікаційних, освітніх та інших видів послуг на будь-яку відстань, нові можливості рекламної діяльності тощо);

- зросла залежність відтворювального процесу від розвитку сфери послуг, різко підвищилася роль науки, освіти, охорони здоров'я і культури;

- конкурентоспроможність економіки все більше стала залежати від розвитку послуг телекомунікації, інформаційних, комп'ютерних, фінансових, наукоінтенсивних та інших видів послуг;

- сталася глобалізація послуг (збільшився експорт та імпорт послуг).

Потреби у розвитку послуг виходять за рамки суто економічних процесів. Так, наприклад, посилення людського фактора економічного зростання супроводжується розширенням комплексу послуг, спрямованого на вдосконалення самої людини, її інтелектуальних і фізичних можливостей, задоволення його культурних, духовних і соціальних запитів.

Розширення позицій сфери послуг в економіці країн супроводжувалося структурними перебудовами, що відбувалися як в результаті виникнення нових видів послуг (комп'ютерні послуги, послуги електронних

інформаційних мереж тощо), так і за рахунок виділення в самостійні господарські структури операцій, які раніше були складовою частиною виробництва або домашнього господарства. В економічній літературі такі перетворення названі «екстерналізації» послуг [159].

У той же час, при загальній тенденції динаміки послуг до зростання спостерігаються і чітко виражені галузеві відмінності. За темпами зростання в багатьох країнах лідирує комплекс ділових послуг (служби маркетингу і реклами, лізингові операції, науково-дослідні, інженерно-будівельні та архітектурні послуги, бухгалтерські, аудиторські операції тощо). Швидше за все, в цій галузі розвиваються комп'ютерні послуги, формують базові риси нової економіки і, в кінцевому рахунку, визначають конкурентоспроможність країни на світовому ринку. Зростає консультативний бізнес, функцією якого є розробка і надання клієнтам наукових рішень найрізноманітніших господарських проблем у вигляді інформації, експертизи або прямої участі за контрактами в управлінні, вивченні ринків, розробці та реалізації заходів з підвищення ефективності виробництва. Прискорено розвивається і ряд нетехнічних видів ділових послуг - служби з підбору персоналу, а також із забезпечення зв'язків фірм з громадськістю, підтримання на виробництві нормального соціального клімату і т.д. Швидкий розвиток отримали також телекомунікації, кредитно-фінансові та страхові послуги. Стійкі темпи характерні і для сфери освіти. Ці галузі утворюють великий сектор сучасної сфери послуг. До групи швидкозростаючих галузей входять також різні види обслуговування вільного часу населення, його культурних і соціальних запитів. Тут першість по динаміці тримають туризм, різні форми активного відпочинку. Широко поширені також кіновиробництво, відео-і аудіобізнес на замовлення. Зростання потреб у послугах транспорту стримується відносним скороченням у структурі господарства частки матеріальної продукції, транспортуванням і реалізацією якої зайняті ці галузі.

Аналогічно загально світовим тенденціям проходить розвиток сфери послуг і в Україні, на даному етапі сфера послуг починає відігравати все

більшу роль в економіці. Традиційно в Україні була добре розвинена промисловість, за рахунок якої й забезпечувалося в основному ВВП країни. Галузі сфери послуг розглядалися як невиробничі і результати їх діяльності не враховувалися в сукупному суспільному продукті і національному доході країни [111,120,179,181,186].

За даними Держкомстату України, частка пізних видів економічної діяльності у виробництві валового внутрішнього продукту протягом останніх десяти років має структурну зміну (рис 1.1).

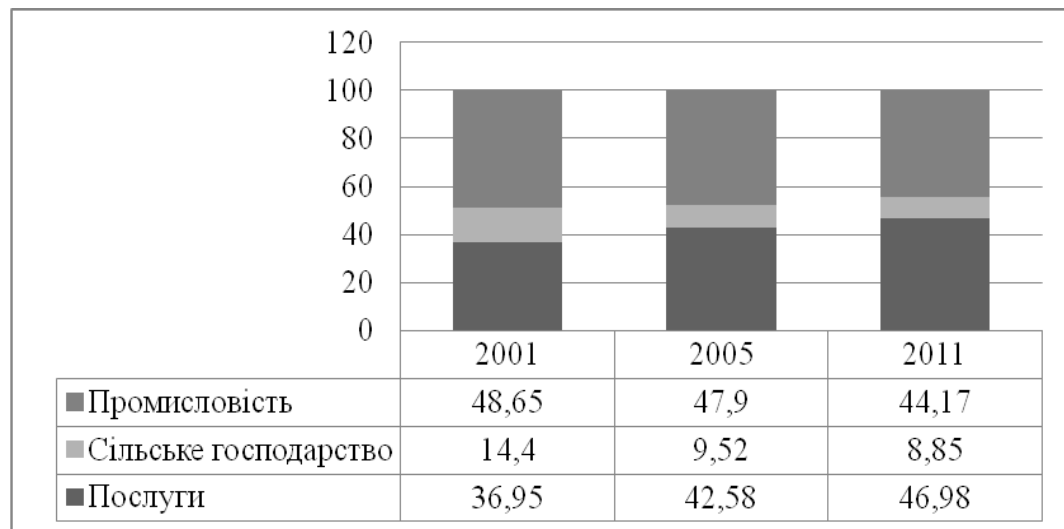


Рис 1.1. Частка основних видів економічної діяльності у виробництві ВВП України у 2001-2011 рр. [169,170]

Все змінилося з переходом України на ринкову основу господарювання. Реформи, що проводяться сьогодні у економіці України викликали глибокі зміни у всіх сферах, дозволили здійснити тотальне роздержавлення економіки і створити основи ринкової економіки. Результатом таких реформ стало переосмислення ролі сфери послуг в економічному розвитку країни, і створенні ВВП, вирішенні цілого комплексу соціально-економічних проблем в умовах ринкової економіки.

Серед основних тенденцій у розвитку сфери послуг у пострадянських державах (до числа яких входить і Україна), які передували економічним реформам, деякі автори [1,25,29,43,61,98,107] виділяють наступні: екстенсивний, ресурсномісткий характер розвитку; залишковий принцип

фінансування; низький рівень матеріально-технічної бази; надлишок зайнятості при низькому рівні оплати праці; бюрократичний характер регулювання.

Розвиток сфери послуг також можна зв'язати і з недостатньою увагою, яку приділяли цій сфері у минулому (як реакція на штучне гальмування розвитку цієї сфери в минулому) і швидко зростаючим попитом з боку приватного сектора.

На сьогоднішній день сфера послуг України представляє собою сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, що зазначено у Державному класифікаторі [51], у Класифікації видів економічної діяльності (КВЕД) [134] та класифікації у відповідності до класифікаційної схеми СОТ (за секторами та підсекторами) згідно яких сферу послуг формують підприємства та їх підрозділи, що займаються наданням послуг (надання послуг для них є основним або побічним видом діяльності), які надають послуги (у якості побічних видів діяльності) підрозділи, які знаходяться на балансі підприємств інших галузей і видів діяльності, а також фізичні особи, займаються наданням послуг.

Класифікація сфери послуг у відповідності до ГАТС, Державного класифікатору продукції та послуг України та загальноросійського класифікатора надана на рис.1.2.

У розрізі останніх десятиліть у сфері послуг України найшвидше стало розвиватися підприємництво, нові форми господарських відносин. За динамікою приватизації та роздержавлення більшість послуг значно випереджає промисловість та інші галузі матеріальної сфери [160,171]. За рахунок більш швидкого накопичення капіталу порівняно легше в сфері послуг вирішується і проблема фінансування капіталовкладень.

Спостерігається підвищення частки сфери послуг у загальному обсязі капіталовкладень, що, в основному, можна пояснити різними темпами падіння інвестицій у двох секторах економіки, що відображає і бурхливий

розвиток широкого спектра галузей послуг, які раніше практично були відсутні [6,107,183].



Рис. 1.2 Класифікація сфери послуг у відповідності до ГАТС, ДККП та загальноросійського класифікатора [114,141,143]

У зв'язку зі змінами пропорцій розподілу праці між виробничою та невиробничою сферами створені загальні умови, що сприяють збільшенню

зайнятості населення у сфері послуг, чому сприяє також і те, що в різних галузях відбувається зміна структури потреб населення в послугах культури і мистецтва, освіти, охорони здоров'я та інше. Таке становище веде до розширення сфери їх діяльності і збільшенню чисельності зайнятих у цих галузях (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

**Структура зайнятих в економіці України та її динаміка
за період 1995-2011 рр., % [167,168]**

Роки	Промисловість	Сільське господарство	Послуги
1995	35,5	28,4	36,1
2005	24,25	19,28	56,48
2007	23,93	16,59	59,48
2009	22,35	15,51	62,14
2011	21,52	14,92	63,56

За період 1995 – 2011 рр. частка зайнятих в сфері послуг збільшилась майже в 2 рази. Бурхливий розвиток сфери послуг пов'язаний із переходом до нової економічної системи, яка вимагала розвитку інфраструктурних галузей (торгівлі, фінансів, комунальної сфери, ділових послуг, транспорту та ін.).

Процеси надання послуг на відміну від процесів у товарному виробництві численні та різновидні. Види діяльності з виробництва послуг та фактори вводу в систему, необхідні для діяльності, залежать від самої послуги, яка може надаватися безпосередньо покупцю і/або пов'язана з майновими та немайновими активами покупці. Технологічні процеси у виробництві послуги, які спрямовуються на обслуговування обладнання або майна споживача, оброблення інформації та створення нових послуг, адекватні видам діяльності і, відповідно, також різноманітні (медичні, транспортні).

Виготовлення продукції організовує і контролює виробнича служба маркетингу: організовує збут товарної продукції, вступає в контакт з

покупцем, тобто формує зв'язок між процесом виробництва та покупцем товару. Функції виробництва і маркетингу доволі чітко визначені й розмежовані. Виробництво послуги передбачає контакт виробника зі споживачем, його участь у процесі надання послуги та особистий контроль і оцінювання роботи виробника, тобто в процесі купівлі задіяні виробнича служба, служба маркетингу і управління. Процес виробництва, маркетинг і трудові ресурси потребують кооперування і зведодії для забезпечення відповідності якості послуг та обслуговування. На більшості сервісних підприємств різниці та поділу функцій процесу виробництва послуг і маркетингу не існує. Взаємозв'язок між виробництвом товару та послуг показано на рис. 1.3.

«Входом» у сервісну систему як факторів виробництва і обслуговування є покупці і/або їх матеріальні та нематеріальні активи. Дії, або виконання виробником послуги, можуть супроводжуватися різними операціями, які неоднаково впливають на покупця як людину та на його активи, і можуть бути відчутними, спрямованими на тіло покупця та його матеріальні активи, та невідчутними, спрямованими на мислення покупця та його нематеріальні активи [113]. Будь-яке підприємство як система у своєму виробничому процесі використання робочу силу, обладнання, фізичні засоби обслуговування для перетворення фактора виробництва («входу» в систему) на необхідну продукцію або послугу («вихід» із системи). «Вхід» може являти собою сировину, флору і фауну, енергію, матеріали, готову продукцію із іншої виробничої системи, людину як споживача.

«Вихід» із системи – товар або послуга – повинні мати цінності, щоб задовольнити потребу, або забезпечити вигодою споживача, тому що споживач купує не товари або послуги, він купує вирішення своїх проблем, задовольнення своїх потреб або отримання задоволення. Ресурсом для планування і управління системою є інформація, яка супроводжує виробничий процес.

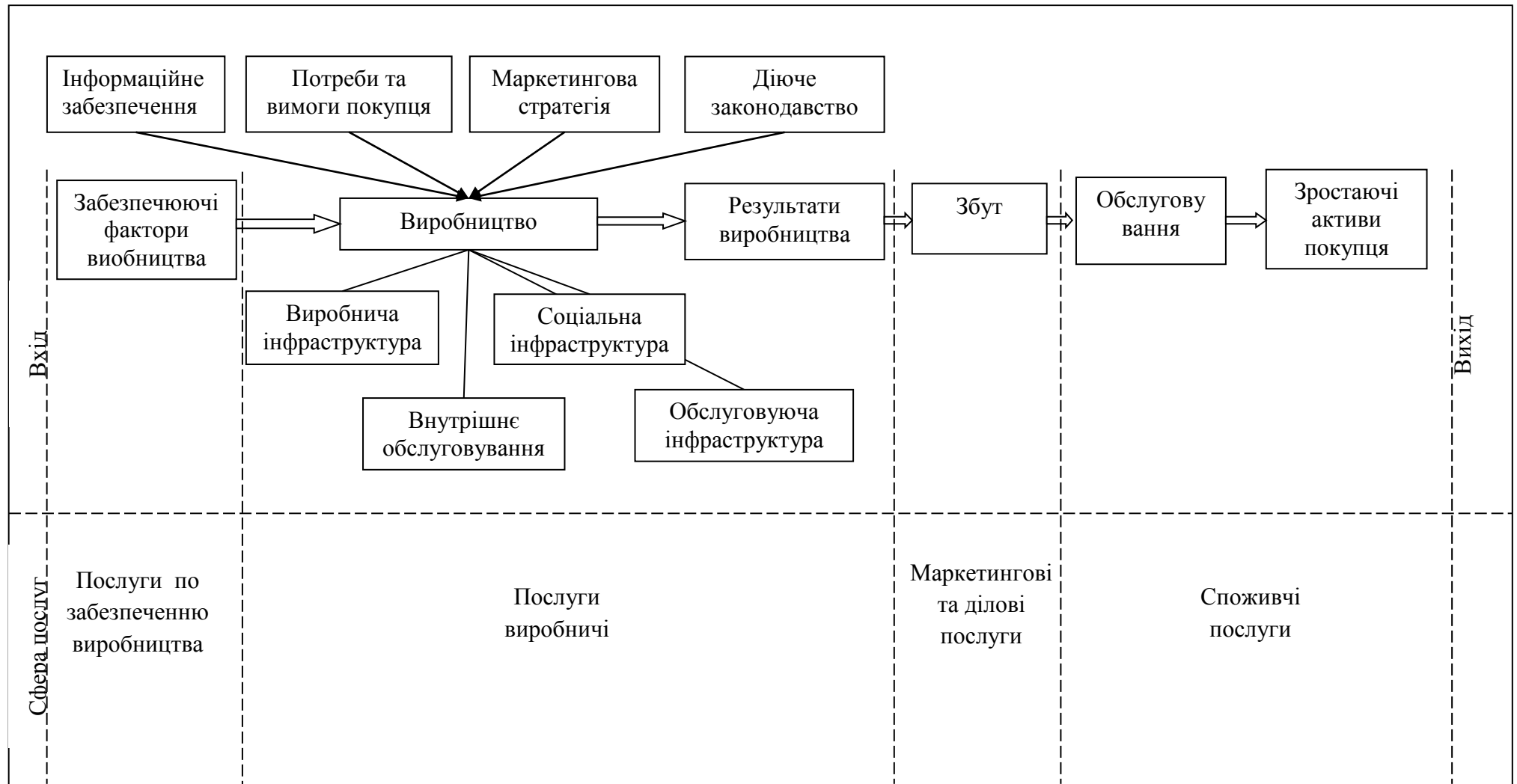


Рис. 1.3. Взаємозв'язок між виробництвом товару та послугами

На основі цього виділяють дві основні групи функцій сфери послуг України - економічні та соціальні [108,113,127, 129]:

Економічні функції спрямовані на створення додаткових благ у формі матеріальних послуг, а також діяльність, що обслуговує процес матеріального виробництва і сприяє тим самим зростанню економічного потенціалу суспільства:

- обслуговування процесу виробництва матеріальних благ: передбачається надання різних послуг сфері матеріального виробництва, що має потребу в послугах транспорту й зв'язку, правових консультаціях або послугах технічного обслуговування устаткування.;

- відтворення робочої сили: здійснюється за допомогою послуг, що надаються населенню. До них відносяться послуги освітніх і просвітних закладів і т.д.;

- створення додаткових матеріальних благ шляхом виробництва на замовлення предметів тривалого користування або відновлення раніше втрачених ними споживчих властивостей. Цю функцію виконують підприємства побутового обслуговування.

Соціальні функції:

- задоволення потреб населення в різних видах обслуговування;
- забезпечення зниження витрат і поліпшення умов праці в домашніх господарствах завдяки діяльності організацій житлово-комунального й побутового обслуговування;

- реалізація вільного часу: реалізується за допомогою послуг культурно-видовищних установ і визначає третю соціальну функцію сфери послуг;

- забезпечення безпеки й нормального функціонування держави, охорони громадського порядку.

Можна стверджувати, що саме послуги відображають і втілюють у собі рівень розвитку суспільства - і не тільки його продуктивних сил, а й

духовного, морального стану, як констатують автори комплексного колективного дослідження сфери послуг [3,29,43,128,130].

Названі вище тенденції розвитку сфери послуг в останні десять років характерні для розвитку економіки України в цілому. Вони відображають суперечності перехідного періоду і не обумовлені тільки специфікою послуг [129]. Ці тенденції як би утворюють зовнішній фон для розвитку сфери послуг.

При всій значущості даних умов важливими є особливості розвитку сфери послуг, що випливають із специфіки послуг та мають вплив на подальше регулювання розвитку сфери послуг. У своєму розвитку сфера послуг підпорядкована впливу постійно діючих факторів, які зумовлюють певну спрямованість в їх діяльності, тобто закономірностям. Тому необхідним є додатковий аналіз факторів та закономірностей розвитку сфери послуг України.

Серед факторів, що сприяють розвитку сфери послуг, крім розширення потреб населення, можна визначити наступні.

1. Науково-технічний прогрес – зростання обсягів основних засобів і підвищення технічної оснащеності основних секторів національного господарства, підвищення матеріального добробуту людей і покращення якості життя на основі зростання суспільної продуктивності праці, розвиток інформаційних технологій. Наслідками впливу даного фактора є збільшення обсягів і різноманітності послуг, зростання частки витрат на послуги, зростання рівня зайнятості у сфері послуг, перетворення сфери послуг у капіталомісткий сектор економіки, глобалізація масштабів діяльності підприємств сфери послуг.

2. Загальноекономічні фактори: глобалізація економіки, посилення диверсифікації діяльності підприємств, розвиток нових форм конкуренції, зростання попиту на різного роду споживчі послуги, розвиток систем сервісного обслуговування, поглиблення сегментації ринку.

3. Фактор гармонізації інтересів споживачів і виробників: основою впливу даного фактора є вихід на перший план індивідуалізації споживача та соціально-етичний маркетинг як основа взаємодії споживача і виробника послуг.

4. Соціально-демографічні фактори: ускладнення тенденцій розвитку суспільства, процес старіння населення, соціально-економічна роль жінок, ускладнення сімейних відносин, зміни способу життя та системи цінностей, соціально-культурне зрушення в структурі населення. Для суспільної свідомості характерна переорієнтація використання вільного часу на споживання послуг як фактор зростаючого добробуту.

5. Політико-правові фактори полягають у лібералізації державного регулюючого впливу на економіку в цілому і сферу послуг зокрема, що сприяє мінімізації бар'єрів, що перешкоджають конкуренції. Дані фактори визначають стабільність відносин суспільства і держави, механізми державного регулювання, механізми взаємодії державних, регіональних, місцевих органів влади та господарюючих суб'єктів сфери послуг.

6. Інституційні фактори - характеризують ступінь розвиненості інфраструктури ринку, системи ринкових посередників. Дані фактори знижують бар'єри для входження на ринок і рівень ризику підприємництва.

7. Соціально-культурні фактори: культурні відмінності між країнами (при міжнародній торгівлі послугами) та між регіонами України (у розрізі тільки національного ринку послуг) посприяють необхідності врахування національних та культурних особливостей і традицій при розробці пропозиції послуг.

8. Природне середовище: обмеженість та дефіцит ресурсів призводять до збільшення традиційних і появи нових видів послуг, пов'язаних з раціональним використанням ресурсів, охороною здоров'я людини і поліпшенням навколишнього середовища.

Всі вищенаведені фактори визначають основні закономірності розвитку та формування сфери послуг як складової національної економіки.

Головною закономірністю у розвитку сфери послуг слід вважати соціальну орієнтованість. З точки зору гострої нестачі фінансування при вирішенні соціальних питань, необхідні додаткові умови для доступу усіх верств населення до соціально значущих послуг, таких як послуги освіти, охорони здоров'я тощо [43,126,138].

Крім того, слід зазначити, що при формуванні стратегії розвитку сфери послуг з акцентуванням уваги на соціальне забезпечення треба брати до уваги неможливість рівнозначного розвитку послуг у різних населених пунктах, тобто, якщо у містах є можливість створення приватних медичних установ, дитячих садків та шкіл з високим рівнем обслуговування, то для сільської місцевості диференціювання послуг за соціальними потребами виключено.

Друга закономірність - обмеження розвитку конкуренції всередині галузі та, як наслідок, формування окремих зон обслуговування. Населення України територіально розосереджено по населених пунктах різної величини, причому росте концентрація населення у великих населених пунктах (районні центри, обласні центри, столиця), тому актуальним є аналіз комплексної доступності установ сфери послуг у відповідності до зон обслуговування окремих підприємств [141].

Кожне підприємство і установа сфери, що аналізується залежно від профілю та якості послуг має свою зону обслуговування, що є однією з форм місцевого ринку цих послуг, при чому межі даного ринку формуються в конкурентній боротьбі, де на перше місце виходить якість та обсяг виробництва кожного учасника. Чим більші зони обслуговування і кількість потенційних користувачів, тим вище коефіцієнт використання виробничих потужностей, це зумовлює зниження витрат на обслуговування і, як правило, зростання якості послуг, що надаються. Недовикористання ресурсів означає

низький рівень ефективності діяльності зони обслуговування в цілому. Саме тому у державній сфері на сьогодні активними кроками використовуються заходи щодо оптимізації мережі установ та організацій у сфері послуг, що вже давно впроваджено у приватному секторі господарювання.

Третя закономірність – ієрархічна залежність об'єктів послуг. У великих містах є можливість для створення і технічного обслуговування підприємств, які можуть забезпечити населення більш складними послугами, наприклад, у районних та регіональних центрах діють та розвиваються музичні школи, професійні училища, ВНЗ або їх філіали, лікарні, підприємства житлово-комунального господарства для населення і так далі. У той же час, у окремих сільських місцевостях повністю відсутні підприємства сфери послуг. В даному випадку формується інший тип обслуговування.

На принципі ієрархічності відбувається і фінансування сфери послуг: спочатку фінансуються місцевості, позбавлені об'єктів сфери послуг, потім ті, що мають найбільш важливі об'єкти сфери послуг, за ними місцевості, що мають окремі центри обслуговування, великі міста та обласні центри, що мають розгалужену систему підприємств сфери послуг [136].

Четверта закономірність - диференціація послуг залежно від соціального стану різних груп населення. Дослідження показують, що люди з високими доходами будуть витратити більше грошових коштів на відпочинок, здоров'я, базову та додаткову освіту [20,140]: 10 % забезпеченого населення витрачають на користування послугами у 5-6 разів більше грошей, ніж 10 % менш забезпеченого населення. Крім того, є різниця і у витрачанням грошових коштів у різних типах місцевості: у містах на одного члена сім'ї на придбання послуг використовується в 3-4 рази більше грошей, ніж у сільській. Це означає, що потреби у послугах в залежності від місцевості також мають свою специфіку, що необхідно враховувати при розробці стратегії розвитку сфери послуг.

П'ята закономірність - більш високий рівень витрат на ідентичні послуги у поселеннях з меншою чисельністю населення. Однак є виключення, наприклад, при наданні послуг підприємствами житлово-комунального господарства та побутових послуг, тобто чим вище рівень заселення місцевості, тим вище рентабельність даних підприємств.

Шоста закономірність полягає в тому, що сфера послуг є менш чутливою до економічної кризи, тому що частково є важливою частиною життєзабезпечуючої системи держави. Населення навіть в умовах кризи намагається не відмовлятися від існуючої системи освіти, охорони здоров'я, житлового господарства. Зазвичай економічна криза майже не впливає на ситуацію в цих сферах. Скорочення обсягу діяльності більше спостерігається в сфері побутових і транспортних послуг. У цих галузях більше можливості для переходу від суспільно організованого обслуговування до самообслуговування.

Інша їх особливість - перехід значної частини послуг у тіньову економіку, що дозволяє уникнути податкового пресу. Названі послуги в загальному обсязі продукції сфери послуг займають невелику питому вагу, тому менша схильність даної сфери до впливу кризових чинників залишається однією з головних закономірностей її розвитку [33,130,143].

Сьома закономірність в тому, що розвиток галузей сфери послуг є одним з головних чинників виходу з економічної кризи. Оскільки людина в будь-якому суспільстві є головною продуктивною силою, чия діяльність, спрямована на вдосконалення цього фактора, об'єктивно впливає на стан справ в економіці [82]. Крім того, держава, виступаючи при бюджетному фінансуванні суб'єктом господарювання, здійснюючи закупівлю товарів та послуг з метою розвитку галузей сфери послуг, розширює попит і тим самим сприяє пожвавленню економіки.

Інтенсивний розвиток процесів реформування економічних структур у сфері послуг висунуло на одне з перших місць проблему організації

ефективного регулювання цих структур в умовах ринку. Регулювання різних видів послуг має свою специфіку.

За співвідношенням ринкового і неринкового методів регулювання розвитку послуг як частини соціальної сфери в цілому зазвичай виділяють рейнську і неоамериканську моделі.

Неоамериканська модель характеризується тим, що в орбіті ринкових відносин повністю знаходяться забезпечення населення житлом, міський транспорт і зв'язок. Що стосується послуг освіти та охорони здоров'я, вони в обох моделях розподілені між громадським, змішаним та приватним благами. Проте в неоамериканській моделі частка цих послуг, що надаються ринковим сектором, підвищується [35].

В рейнській моделі навпаки превалює протилежна тенденція. Наявність протилежних тенденцій в методах регулювання галузями сфери послуг в країнах з розвиненим ринковим господарством показує, що відповідні механізми не дають однозначних результатів у сенсі підвищення ефективності виробництва послуг [4].

Раніше регулювання розвитку сфери послуг в основному базувалося на системі державного планування, розподілу та регулюванні народного господарства, а інформаційною базою для регулювання слугувала державна статистика. При цьому основні завдання планування і прогнозування розвитку зводилися до досягнення нормативів раціонального споживання конкретного виду послуг населенням. Після приватизації та переходу до ринкових методів регулювання дана система доцільна і діє лише для послуг, що є суспільними благами і фінансуються за рахунок бюджету або за рахунок спеціально створених позабюджетних фондів.

Інформаційну ж основу нових систем регулювання повинна становити достовірна та своєчасна інформація про процеси, що відбуваються в різних сферах життєдіяльності суспільства з позиції комплексної оцінки результатів соціально-економічного розвитку, формування регулюючих впливів, спрямованих на підтримку позитивних і ослаблення негативних тенденцій

розвитку сфери послуг. Існуючі системи інформаційної підтримки, ядром яких служать дані державної статистики, налаштовані на дореформену економіку, вони в багатьох випадках безсилі у питаннях оцінки нових процесів, що відбуваються в суспільстві. Крім того, шляхом застосування певних методів і механізмів регулювання владні структури можуть змінювати швидкість і напрямок розвитку окремих видів послуг і галузі в цілому.

У цьому випадку на думку фахівців процедури регулювання розвитку ринку послуг повинні включати наступні механізми регулювання: адміністративно-законодавче регулювання; адміністративно-економічне регулювання; податкову систему; комерційний розрахунок; систему ціноутворення; фінансово-кредитні важелі регулювання [104,183].

Особливістю використовуваних процедур є тісний взаємозв'язок між сторонами, в яких працює той чи інший механізм регулювання. Прийняття рішень однієї з них спонукає необхідність приведення в дію одного або кількох суміжних механізмів. Ігнорування цього взаємозв'язку призводить до різкого зниження ефективності прийнятих рішень, а часто і до несподіваних негативних результатів [52].

Дуже складно врахувати абсолютно всі взаємозв'язки і наслідки керуючих дій, але значний досвід і практичні напрацювання дозволяють органам влади в більшості випадків уникнути серйозних негативних соціальних і політичних наслідків. Однак ефективність прийнятих таким чином рішень найчастіше вкрай низька. Це особливо добре видно на прикладах численних програм підтримки та розвитку підприємництва [49].

У самому загальному випадку оптимізація роботи системи регулювання сфери послуг є складною проблемою через велику кількість факторів впливу. Тому для ефективного регулювання сфери послуг слід використовувати різні евристичні методи, експертні системи і інтелектуальні системи підтримки прийняття рішень. Складність завдань, що необхідно вирішувати в сфері послуг (як і в будь-якій соціально-економічній системі),

полягає в тому, що вони є багатокритеріальні, тобто вимагають рішення, що задовольняє багатьом критеріям, які суперечать один одному. Це, насамперед, обумовлено тим, що неможливо знайти тенденції розвитку ринку, що одночасно задовольняють багатьом вимогам: необхідний компроміс. При цьому в разі аналізу з позицій інвестора, що домагається високого доходу в найкоротші терміни, набір критеріїв буде відрізнятися від аналізу з позицій органів державної влади, де на перший план висуваються соціальні пріоритети.

1.2. Теоретико-методологічні засади регулювання сфери послуг.

Умови тимчасового спаду економічних показників і напруженої політичної обстановки в країні фактично усунули державу від регулювання економіки, процеси приватизації і реприватизації відсунули її вплив на економічну діяльність практично у всіх галузях і сферах національного господарства. Тим часом, перехід від одного напрямку розвитку до полярного, коли нові закономірності й тенденції ще не охопили свідомість переважної кількості учасників, відбувається різке зниження керованості протіканням процесів.

У міру розширення і поглиблення кризових явищ, які проникають у всі сфери життєдіяльності, управлінська діяльність господарських систем стає менш впорядкованою і, відповідно, недостатньою для виконання вимог сучасного ринку. Подібний стан на державному та регіональному рівні проявляється в прийнятті управлінських рішень, що мають надмірно узагальнений або вкрай вузький характер, що знижує результативність впливу регулювання на соціально-економічний розвиток країни. Сформована в економіці країни ситуація досить повно проявляється в стані регулювання сфери послуг [39,40].

Як комплекс галузей, безпосередньо пов'язаних з рівнем життя, благополуччям населення, соціальним розвитком території, сфера послуг особливо гостро відчуває необхідність участі суспільства в особі держави у створенні сприятливих умов для виробництва послуг і функціонування ринку послуг, незалежно від їх виду та характеру споживання. З іншого боку, стає все більш важливим усунення на основі державного регулювання найбільш явних недоліків необмеженого ринку. Рішення подібного роду завдань вимагає відповідного теоретичного та методичного забезпечення державного регулювання сфери послуг з урахуванням її специфіки та особливостей. У зв'язку з цим вибір форм і методів, розробка механізму державного регулювання розвитку сфери послуг, цілісного за своєю сутністю і принципам побудови, набуває особливої актуальності і значущості.

Стан світових економік диктує необхідність виходу на інші ринки з послугами. Встановлення жорстких регулятивних умов над новітніми сферами послуг в області банківської справи, телекомунікацій, інформації та іншими ключовими послугами, за допомогою яких здійснюється регулювання сучасного виробництва, саме тому всі країни розробляють заходи регулювання сфери послуг [20].

В економічній теорії сутність і необхідність державного регулювання ринкових процесів трактуються по-різному. В даний час немає єдиної думки з цього питання, а в рамках відомих наукових шкіл (кейнсіанської, монетаристської, інституціоналістських) сформувалося кілька базових теорій державного втручання в економіку, які по-різному визначають цілі, завдання, форми і методи державного впливу на функціонування розвитку ринкових процесів. [56].

Значний внесок в обґрунтування необхідності державного регулювання економіки вніс Дж. М. Кейнс [95], який бачив в державі вирішальний фактор запобігання економічним кризам і соціальним

потрясінням, стверджуючи, що головним об'єктом державного регулювання повинен бути попит на ринку послуг і ринку засобів виробництва.

У своїй роботі «Загальна теорія зайнятості, відсотку і грошей» [153] Дж. М. Кейнс вперше обґрунтував необхідність державного регулювання економіки, чим надав значний стимул до розробок та підтримки механізмів державного регулювання економіки в цілому та окремих галузях. Дж. М. Кейнс рекомендував проводити політику за наступними напрямками: здійснення бюджетного фінансування нерентабельних галузей промисловості, комунального господарства, освіти, медичного обслуговування, виплат допомоги.

На думку Дж. М. Кейнса, в завдання держави має входити регулювання розподілу доходів всього суспільства, зосередження у її руках грошових та інших ресурсів з метою активного впливу на ринкові процеси. Щоб стимулювати купівельну спроможність населення і підприємців, державі необхідно збільшувати обсяги капітальних вкладень у виробництво, витрати на інші соціально-економічні цілі за рахунок збору податків і випуску грошей в обіг. Роль державного регулювання ринкових процесів, за Дж. М. Кейнсом, полягає в стимулюванні попиту за допомогою кредитно - грошових і бюджетних інструментів, серед яких важливе значення надається випуску та розміщенню на ринку державних позик для покриття бюджетного дефіциту [52].

На думку прихильників іншої наукової школи - монетаристської (М. Фрідмен [194], Ф Хайєк [177] та ін.), систематичне втручання держави в ринкові процеси надає скоріше не позитивне, а негативне вплив на розвиток національної економіки. Роль державного регулювання тут повинна бути обмежена і полягати в стимулюванні вільної господарської діяльності, підтримці необхідного рівня грошової маси в обігу, обмеженні соціальних витрат.

На відміну від кейнсіанців, у монетаристів об'єктом державного регулювання оголошується не попит, а пропозиція факторів виробництва. Ними формуються відповідна система заходів державного регулювання ринкових процесів і стимулювання підприємницької діяльності: зниження державних витрат за рахунок скорочення соціальних програм, проведення кредитно-грошової політики, спрямованої на підтримку необхідного рівня грошової маси, зниження рівня податків, скорочення зростання дефіциту бюджету, підтримку мінімальних ставок заробітної плати та ін

Прихильники школи інституціоналізму [26, 94] одним з головних механізмів регулювання ринкових процесів вважають систему громадського контролю над бізнесом, включаючи контроль на внутріфірмовому, регіональному та загальнодержавному рівнях. У цю систему входить контроль за діяльністю великих корпорацій, державний вплив на механізми конкуренції та ціноутворення на ринках капіталу, праці, товарів і послуг [60].

Важливу роль у вивченні питань державного регулювання трансформаційної економіки прийняли і сучасні економісти і політики, особливо в початковий період реформ. У їхніх роботах [1, 36, 39, 40, 47, 50, 52, 60, 112, 115, 116, 132, 174] обґрунтовані різні, часом протилежні погляди на мету, завдання, масштаби і методи державного втручання в економіку. Ряд з них розглядають державне регулювання у більш широкому сенсі, включаючи в нього в якості суб'єкта регулювання і інші суспільні інститути.

У сучасній економічній літературі виділяють наступні види регулювання ринків, у тому числі й послуг: саморегулювання на основі базових законів ринкової економіки; державне регулювання; суспільне регулювання; корпоративне регулювання.

Під регулюванням розвитку сфери послуг розуміють комплекс економічних, адміністративних і соціально-психологічних заходів, що вживаються органами державної влади у взаємодії із громадськими організаціями (союзами) виробників послуг і громадськими організаціями

споживачів, з метою забезпечення збалансованого та стійкого розвитку розглянутої сфери регулювання, її адаптації до умов, що змінюються [93].

У центрі уваги, таким чином, перебувають проблеми пошуку оптимального сполучення й раціональних меж регулювання розвитку сфери послуг державою та громадськими організаціями виробників і споживачів різних видів послуг.

Адміністративні методи ґрунтуються на властивих державній системі відносинах. Органи державної влади здійснюють координацію напрямків діяльності господарюючих суб'єктів. Адміністративні методи забезпечують перевагу державних інтересів над інтересами окремих суб'єктів національної економіки й здійснюються у формах [50]:

- прямих адміністративних розпоряджень, постанов (вони мають обов'язковий характер і адресуються господарюючим суб'єктам сфери послуг);
- нормативного регулювання (установлення правил, що регулюють діяльність наявних у регіоні підприємств і організацій різних форм власності);
- контролю й нагляду за дотриманням законодавства, державних стандартів та інше [158].

В основі, адміністративних методів лежить обов'язковість виконання приписань, а також можливість застосування заходів примушення відносно окремих підприємств, що порушують установлені правила. При цьому державні органи влади наділені правом використання широкого набору адміністративних методів регулювання, у тому числі підприємств, що впливають на діяльність сфери послуг. Адміністративні методи повинні використовуватися в комплексі з економічними методами. Їхнє оптимальне сполучення може забезпечити ефективне функціонування регіональних ринків послуг [50].

Слід зазначити, що, на відміну від адміністративних, економічні методи регулювання базуються на можливості вибору варіантів економічного поведіння. Вони впливають на об'єкти регулювання, враховують економічні інтереси підприємств різних форм власності. Економічні методи припускають повну самостійність суб'єктів ринку при високому ступені відповідальності за прийняті рішення та їх наслідки. Сутність економічних методів складається у впливі на економічні інтереси господарюючих суб'єктів за допомогою таких інструментів, як податки, кредити, орендні платежі, ціни. Це дозволяє орієнтувати економіку на ефективний режим функціонування без прямого втручання органів влади.

Нарешті, соціально-психологічні методи регулювання сфери послуг стимулюють окремі напрямки діяльності учасників через підвищення престижу або соціального статусу суб'єкта за допомогою певних дій держави або громадських організацій. Важливим елементом соціально-психологічного регулювання є також формування суспільної думки населення з тих або інших питань розвитку сфери послуг, якості послуг, що пропонуються населенню [112].

Державне регулювання сфери послуг є найбільш значимим по своїх масштабах і структурі. Дії держави в цьому випадку не виходять за рамки втручання, корекції, орієнтації [153].

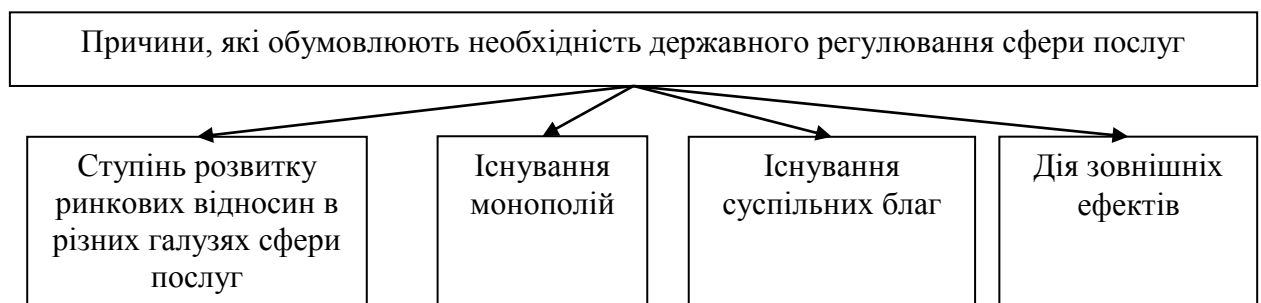


Рис. 1.4. Причини втручання держави у сферу послуг

На сучасному етапі розвитку економіки України в цілому саме розвиток сфери послуг може надати додатковий поштовх до формування високих показників та виходу економіки на новий рівень. Однак це насамперед залежить від розробки та адаптації адекватної державної політики у цій галузі. Аналіз сучасного стану сфери послуг вказує на необхідність державного втручання в дану сферу (рис 1.4).

Однією з головних причин втручання є об'єктивна різниця рівня розвитку ринкових відносин в різних галузях сфер послуг. В таких галузях послуг, як ресторанний, туристичний, рекламний бізнес, ринкові відносини розвиваються дуже швидко і формують ефективний механізм задоволення потреб та отримання прибутку. Але в окремих секторах сфери послуг, які відіграють важливу роль в забезпеченні нормальних умов життєдіяльності людей, ринкові відносини проявляються в певних межах, оскільки перехід таких послуг на ринкові принципи зменшить доступ до них населення: освіта, медичні послуги, послуги культури тощо. Тому держава повинна зайняти активні позиції та відігравати домінуючу роль у функціонування сфери послуг [58].

Необхідність державного втручання в розвиток сфери послуг також обумовлена існуванням природних державних монополій: житлово-комунальні послуги, залізничний транспорт, зв'язок, поштові послуги [124].

Наступною причиною необхідності державного втручання у сферу послуг є існування суспільних благ. Послуги задовольняють не тільки індивідуальні, але і суспільні потреби. До суспільних потреб відносять державне регулювання, екологічне регулювання тощо. Специфіка таких благ (неподільність, невиключність, важкість нормування) визначає необхідність примушення споживачів до їх оплати у формі податків.

Крім того, причиною необхідності державного регулювання сфери послуг є дія «зовнішніх ефектів», які ринкові відносини не можуть виявити.

До теперішнього часу в економічній науці визначився ряд позицій, які були позитивно сприйняті багатьма вченими й практиками [16, 140, 141, 155,

157, 183], які стосовно до сфери послуг можна сформулювати в такий спосіб. Державне регулювання сфери послуг, як і ринків взагалі, необхідно тому, що:

- у перехідний період, коли ринкові відносини в економіці країни тільки формуються, властивий їм стихійний характер проявляється особливо чітко. У зв'язку із цим існує необхідність втручання держави з її величезними адміністративними та економічними можливостями в регулюванні як пропозиції послуг (у першу чергу, вітчизняних виробників), так і задоволенні попиту населення, різко диференційованого за рівнем доходів, а також у розподілі доходів у суспільстві й ресурсів в економіці;

- ринок, у тому числі і ринок послуг, не самодостатній. Його механізм не дозволяє без втручання держави, самостійно вирішувати ряд важливих загальнодержавних соціальних проблем (задоволення суспільних потреб у національній обороні, охороні здоров'я, культурному розвитку, утворенні, охороні навколишнього середовища тощо). Цього ж вимагає підтримка пропорційності, збалансованості попиту і пропозиції, антимонопольна політика, регулювання зовнішньоекономічних зв'язків й ін.;

- установка на створення соціально-орієнтованої економіки означає, що держава повинна стати гарантом неухильного росту купівельної спроможності населення за допомогою збільшення її доходів;

- основним завданням державного регулювання повинна бути підтримка стабільності й забезпечення соціальної орієнтації ринку, а найважливішим принципом - неспричинення шкоди ринковому механізму, попередження деформації ринкових процесів. Держава не повинна втручатися в питання, вирішення яких є прерогативою приватних виробників, що володіють правом розпоряджатися власним капіталом за своїм розсудом [93, 154].

Основні функції державного регулювання ринку послуг класифікують за характером дії, за характером впливу і за змістом (табл. 1.2) [138].

Таблиця 1.2

**Типові функції державного регулювання процесів розвитку бізнесу
на ринку послуг.**

Ознака класифікації	Функції
За характером дії	-комплексні; -обмежують; -підтримуючі; -регулюючі
За змістом	-правові; -економічні; -організаційні
За характером впливу	-прямі; -непрямі (опосередковані)

Комплексні функції полягають у застосуванні всіх засобів впливу на розвиток бізнесу на ринку послуг (оподаткування, сертифікація послуг).

Обмежуючі функції ґрунтуються на впровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг (ліцензування та патентування окремих видів діяльності).

Підтримуючі функції спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг (бюджетне фінансування, пільгове оподаткування, кредитування, укладення державних контрактів).

Регулюючі функції полягають у розробці та впровадженні стратегічних програм розвитку сфери послуг, окремих її сегментів, а також надання функціональних повноважень відповідним державним структурним підрозділам по втіленню їх у практичній діяльності.

Правові функції державного регулювання спрямовані на формування законодавчої бази, покликаної сприяти і регулювати розвиток бізнесу на ринку послуг, формувати механізми її реалізації в реальній економічній ситуації. Основними формами прояву правових функцій держави є закони України, які стосуються підприємницької діяльності, постанови Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, нормативні акти Міністерств та

відомств. Саме закони є правовим фундаментом цивілізованого розвитку економіки, в т.ч. і на ринку послуг.

На розвиток сфери послуг особливий вплив мають нормативно-законодавчі акти загальнодержавного значення, такі як Закони України, постанови Кабінету Міністрів України, положення, ліцензійні умови виготовлення продукції та послуг та класифікатори послуг, представлені в джерелах [44, 51, 63, 65, 74, 81, 134, 135, 149, 151].

Розвиток підприємництва у сфері послуг також регулюють Закони «Про захист прав споживачів» [69], «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності» [76], «Про зовнішньоекономічну діяльність» [71], «Про інформацію» [73], «Про авторське право і суміжні права» [62], «Про туризм» [83], «Про страхування» [82], «Про рекламу» [79], «Про систему суспільного телебачення і радіомовлення України» [80], «Про кінематографію» [75] та ін.

Наведених нормативно-законодавчих актів достатньо для того, щоб зрозуміти: нормативно-правове поле функціонування сфери послуг є доволі потужним. Разом з тим, воно є нерівноцінним щодо забезпечення виробництва і реалізації окремих видів послуг.

Економічні функції державного регулювання полягають у створенні та впровадженні сукупності економічних форм і методів регулювання ринкових процесів в сфері послуг. Серед них виділяють прямі і непрямі (регулюючі, підтримуючі і обмежуючі (оподаткування, ліцензування, патентування, сертифікації, укладення державних контрактів, бюджетне фінансування тощо).

Організаційні функції забезпечують формування умов для сприяння розвитку бізнесу на ринку послуг на основі створення та функціонування відповідних організаційно-правових структур (міністерств, відомств, податкової адміністрації), розробка державних програм розвитку ринку послуг, створення і налагодження роботи лабораторій з перевірки якості.

Прямі функції державного регулювання полягають у безпосередньому втручанні органів державної влади у підприємницьку діяльність суб'єктів бізнесу на ринку послуг (інспектування діяльності, аудиторська перевірка за рішенням господарського суду).

Непрямі функції державного регулювання передбачають застосування законодавчих та нормативно-орієнтувальних регуляторів, які розмежовують законний та тіньовий бізнес, визначають правові норми взаємовідносин учасників бізнесу, обсяги їх відповідальності, містять прийняті в країні економічні важелі стимулювання, підтримки і захисту законного бізнесу.

Регулювання ринку послуг здійснюється на національному (встановлює певні режими для діяльності місцевих та іноземних фірм), двосторонньому (угоди між країнами, положення яких поширюються і на сферу послуг), багатосторонньому (конвенції та інші нормативні акти міжнародних організацій) рівнях.

Експерти ЮНКТАД (Конференція ООН з торгівлі та розвитку) виділяють ряд основних державного напрямків регулювання сфери послуг як на національному, так і на регіональному рівнях:

- заходи з обмеження операцій з іноземною валютою з метою поліпшення стану платіжного балансу країни: певні правила обміну валюти, обмеження сум, які вивозяться за кордон, відстрочка платежів в іноземній валюті.

- система державних закупівель, спрямована на розширення споживання послуг національного виробництва - транспорт, зв'язок і т.д.

- урядове стимулювання розвитку національних галузей послуг шляхом надання пільг з метою підвищення їх конкурентоспроможності на внутрішньому і зовнішньому ринку - субсидії, пільгові кредити, пільгове оподаткування. На державному рівні може бути присутнім вимога обов'язкової доставки вантажів національним транспортом.

- заходи, що збільшують прямі іноземні капіталовкладення в інтересах зміцнення національних галузей економіки, в тому числі певних галузей послуг - страхування, банківська справа, телекомунікації, аудит і т. д.

- обмеження по найму іноземних громадян іноземними фірмами. Законодавства ряду країн, що регулюють діяльність банків і страхових фірм, часто містять застереження про те, що керівні пости в закордонних фірмах повинні займати громадяни приймаючої країни [121, 127].

Крім наведених заходів держава може розробляти спеціальні заходи регулювання окремих галузей послуг:

- по-перше, законодавче регулювання національних сфер послуг;
- по-друге, пряме обмеження або заборону на імпорт певних послуг;
- по-третє, встановлення певних рамок для діяльності іноземних компаній на внутрішньому ринку послуг.

Між формами і методами можна відзначити органічний зв'язок, який дозволяє модифікувати форми з позиції оптимізації поєднання основних методів державного регулювання, що дозволяє найбільш успішно застосовувати державне регулювання в управлінні розвитком сфери послуг (рис. 1.5, табл. 1.3).

Регулювання ринкової економіки, у тому числі ринків послуг, має відповідні методи й механізми. Механізми можна розглядати як конкретизацію відповідних економічних, адміністративних, моральних методів, як способи їхньої реалізації. Так, наприклад, економічні методи регулювання пов'язані з наданням пільг (відстрочок) по податках і кредитах, квотуванням частки в державних замовленнях та інше.

Основні напрямки державного регулювання сфери послуг					
Система державних закупівель, спрямована на розширення споживання послуги національного виробництва - транспорт, зв'язок та інші сфери.		Урядове стимулювання розвитку національних галузей послуг шляхом надання пільг з метою підвищення їх конкурентоспроможності на внутрішньому і зовнішньому ринку - субсидії, пільгові кредити, пільгове оподаткування.		Заходи, що обмежують прямі іноземні інвестиції в сферу послуг в інтересах зміцнення національних галузей економіки (страхування, банківська справа, реклама).	
				Обмеження по найму іноземних громадян сервісними підприємствами.	
				Диференційоване оподаткування іноземних підприємств. Філії іноземних сервісних фірм можуть обкладатися більш високими податками, ніж місцеві підприємства.	

Рис. 1.5. Напрямки державного регулювання сфери послуг

Механізм регулювання розвитку сфери послуг слід розглядати як упорядковану сукупність інституційних установок, що забезпечують суб'єктам господарювання досягнення прогнозних результатів розвитку [183].

Ефективний механізм регулювання сфери послуг покликаний забезпечити сталий економічний розвиток на основі розширеного відтворення і ефективного використання природного, науково-технічного, економічного, соціального потенціалів.

До елементів механізму регулювання розвитку слід віднести:

- систему прогнозно-програмних документів, що відображають результати функціонування господарської системи, в кінцевому підсумку формує національну політику і стратегію соціально - економічного розвитку;
- форми регулювання – організаційно-управлінські структури; методи управління – інструментарій, що включає способи, важелі, технології процесів досягнення поставленої мети [115].

Таблиця 1.3

Форми і методи державного регулювання розвитку сфери послуг [48]

Найменування	Призначення і зміст
Методи	
Прямі	Планування, вирішення організаційних та адміністративних завдань, контроль, як комплекс обов'язкових для виконання вимог до господарюючого суб'єкта з боку держави.
Непрямі	Вплив держави на економічні інтереси виробників послуг шляхом перетворення несприятливих умов функціонування на сприятливі.
Форми	
Фінансово-кредитна політика	Фінансування підприємств (організацій державної та муніципальної власності). Дотації, субсидії, допомога спецфондів. Пільгові кредити, гарантії по кредитах. Фінансування окремих галузей сфери обслуговування. Фінансовий лізинг.
Податкова політика	Визначення пріоритетів оподаткування галузей сфери послуг. Податкові пільги (диференційовані) та кредити. Удосконалення системи обліку та звітності.
Матеріально-технічна допомога	Здача в оренду держпідприємств, нерухомості та продаж за пільговими цінами в розстрочку. Державні замовлення.
Інформаційна підтримка	Надання інформації підприємствам і організаціям сфери послуг на безкоштовній основі. Формування банку даних та моделей ринку платних і безкоштовних послуг.
Консультативна допомога	Консультування підприємств і організацій сфери послуг з різних питань. Надання допомоги в розробці та реалізації проектів використання нової техніки і прогресивної технології. Забезпечення навчання та підвищення кваліфікації працівників сфери послуг.

Згідно з уявленнями дослідників у сфері інноваційного розвитку, процес управління варто розглядати як сукупність механізмів регулювання, таких як: організаційно-розпорядчі, фінансово-економічні, інформаційно-комунікативні, інфраструктурні, соціальні.

Організаційно-розпорядчі механізми регулювання розвитку в тій чи

іншій області покликані забезпечити реалізацію державних законодавчих актів та ідей, закладених у стратегії розвитку на довгостроковий період, повинні забезпечувати підтримку процесів розробки науково-технічної продукції та впровадження отриманих результатів у практику [151].

Фінансово-економічні механізми регулювання розвитку системи здатні забезпечувати державну фінансову підтримку суб'єктів тієї чи іншої діяльності, яка здебільшого проводиться за рахунок коштів державного бюджету, регіональних бюджетів та позабюджетних коштів з максимально можливим залученням коштів державного та місцевих бюджетів, а також коштів приватних інвесторів.

Система фінансування може включати [183]:

- джерела надходження фінансових коштів (процес фінансування);
- механізм акумуляції коштів, що надходять з різних джерел, і вкладення мобілізованого капіталу;
- механізм контролю за інвестиціями;
- механізм зворотності авансованих в інноваційні процеси коштів.

Соціальні механізми регулювання розвитку пов'язані з формуванням відповідних соціальних норм, культури, системи цінностей, мотивів.

Соціальними механізмами в управлінні розвитком слід вважати як окремі елементи соціальної системи (наприклад, громадська думка), так і сукупність взаємопов'язаних частин цієї системи, що забезпечують «тиск» на адміністративні структури регулювання, що активізують, забезпечують та контролюють їх функціонування. Суттю соціального механізму регулювання розвитку є те, що його діяльність, прояв ініціатив, стимулювання управлінських впливів «зверху» здійснюється без участі легітимної влади. Основну роль у цьому процесі відіграють такі соціальні факти, як традиції, звичаї, цінності, норми, громадську думку, інститути громадянського суспільства та інше [165].

Таким чином, механізм регулювання розвитку слід розглядати як упорядковану сукупність інституційних установок, що забезпечують

суб'єктам господарювання досягнення прогностичних результатів розвитку .

Дослідження проблем функціонування та сталого розвитку сфери послуг дозволило виявити механізм регулювання розвитку сфери послуг (рис 1.6). Елементами його є: принципи сталого розвитку, суб'єкти сфери послуг, об'єкти сфери послуг, функції та права суб'єктів і об'єктів сфери послуг, нормативно – правове забезпечення, методи та інструменти регулювання розвитку сфери послуг.

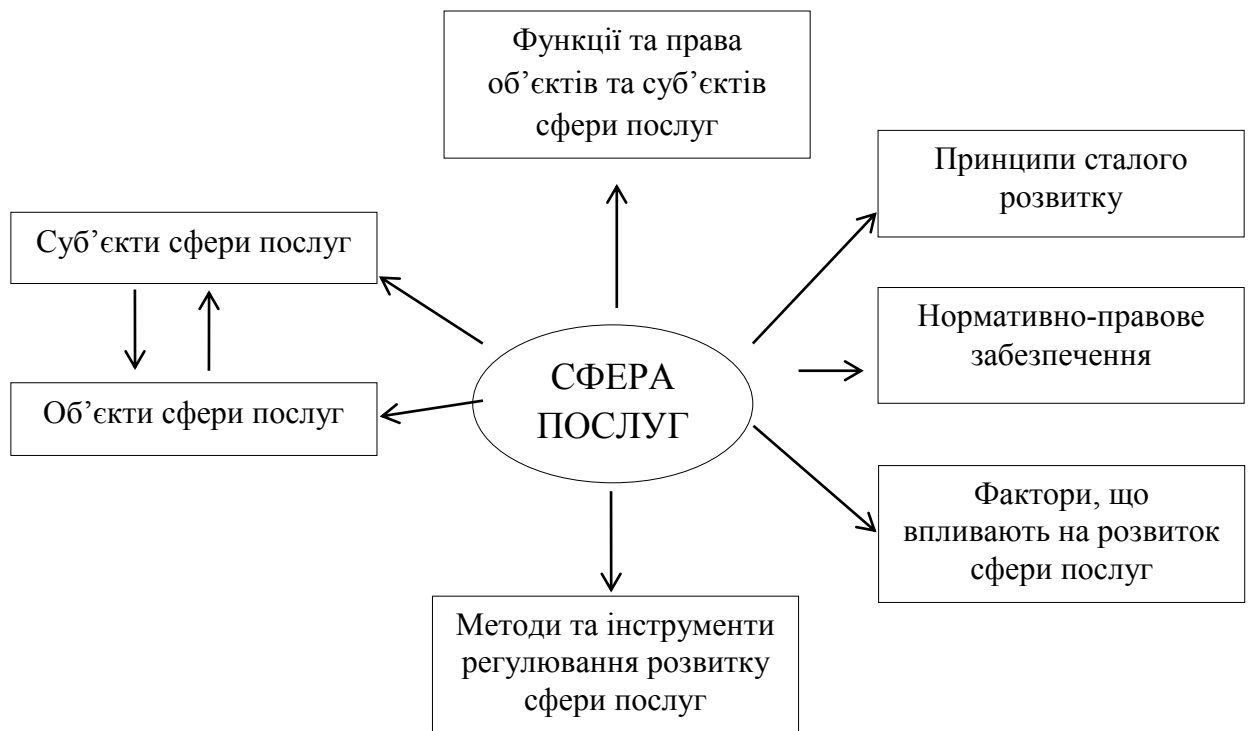


Рис 1.6. Механізм регулювання розвитку сфери послуг

Суб'єктами сфери послуг є органи влади як державної, так і регіональної та місцевої. Об'єкти сфери послуг - фірми, підприємства, установи, організації, кінцеві споживачі послуг. Функції та права суб'єктів і об'єктів сфери послуг визначаються нормативно - правовим забезпеченням, що регулює діяльність гравців ринку, до якого відносять державні закони, нормативні акти органів виконавчої влади, галузеві накази і розпорядження, інструкції, норми і нормативи, методичні вказівки, а також нормативні акти

місцевих органів влади. Інструментами їх реалізації є фінансова політика, державне та регіональне стратегічне планування та маркетинг.

Вибір методів регулювання залежить від результатів оцінки стану та рівня розвитку сфери послуг та його господарюючих суб'єктів, а також методичного забезпечення такої оцінки. Результати оцінки дозволяють визначити ефективність методів, застосовуваних владою, ефективність проведених ними заходів і заходів впливу, виробити модель впливу на формування умов сталого розвитку сфери і його господарюючих суб'єктів, тобто управляти розвитком сфери послуг.

Зміни, що відбуваються в галузях сфери послуг відображаються на інших галузях суспільного виробництва, на економіці країни в цілому, а також на умовах життя населення, різних його соціально-економічних групах. Складні умови нестабільності в ринковій економіці справляють істотний вплив на розвиток споживчого ринку послуг і розвитку сфери послуг в цілому. Проведення маркетингових досліджень в області вивчення ринку послуг дозволяє удосконалити дану сферу, як на вітчизняному так і на зарубіжних ринках послуг.

Важливо підвищити якість нових видів послуг, вдосконалити технологію їх надання, ідеалізація організації статистичного спостереження за послугами, повинна бути спрямована на одержання конкретної інформації про сфери послуг у цілому і по окремих показниках, які відображають ступінь задоволеності потреб суспільства в сформованих соціально-економічних умовах, а так само частку сфери послуг у створенні валового внутрішнього продукту.

Визначальним фактором забезпечення раціональності, тобто доцільності, обґрунтованості, результативності та ефективності державного регулювання виступає соціальність - насиченість державного регулювання суспільних потреб й очікувань.

Якщо немає відповідності державного регулювання та його основного прояву - управляючих впливів - потребам життя, а навпаки, воно відірване

від неї, замкнулося в своїх штучних конструкціях, більш того, протистоїть природності суспільних процесів, то важко, сподіватися на те, що державне регулювання, незважаючи на всю силу державного механізму, здатне надати суспільному розвитку демократизм і гуманізм, гармонійність і динаміку.

Високі вимоги висуває суспільство перед державним регулюванням з точки зору рівня його демократичності. Причому, в самому розумінні демократичності вимальовуються два аспекти. Перший визначає демократичність масовістю і дієвістю участі населення в виробленні, ухваленні та реалізації державно-управлінських рішень. Другий пов'язує регулювання з державною владою, що забезпечує і гарантує практичну реалізацію державно-управлінських рішень. Регулювання без опори на владу, без її введення в управлінські процеси є уявним, примарним, створює нерідко видимість діяльності. Обидва аспекти взаємозалежні і в громадському русі представляють цінність тоді, коли виступають в єдності [11, 183].

Нарешті, суспільству необхідно соціально ефективне державне регулювання. Регулювання, в якому велике поширення отримає випереджаюче, засноване на знанні об'єктивних закономірностей, здатне утримувати за собою суб'єктивні чинники, активне, що ефективно вирішує суспільні проблеми і забезпечує прогресивний розвиток суспільства [54, 108, 158].

Все вагомніше значення в сучасній економіці здобуває корпоративне регулювання ринкових процесів. Зростання масштабів суспільного виробництва, глобалізація ринку призвели до створення потужних корпорацій, що контролюють колосальні обсяги продажів різного виду товарів і послуг. У країнах з розвиненою ринковою економікою найбільші компанії сконцентрували у своїх руках до 40 % обсягів продажу споживчих товарів і послуг. Окремо візьмемо до уваги, що питання корпоративного регулювання ринкових процесів досить докладно вивчені як у теорії, так і на прикладному рівні. Тому в останні роки більш актуальною є проблема

самоорганізації суб'єктів ринку, у тому числі й у сфері послуг - споживачів і виробників.

Таким чином, проаналізувавши питання державного регулювання сфери послуг, можна зробити наступний висновок, що вивчення світової та вітчизняної практики функціонування і розвитку сфери послуг свідчить про те, що її розвиток, що є об'єктом державного регулювання і частиною національної господарської системи країни, можливий лише за наявності організаційно-економічного механізму регулювання галузей господарювання сфери послуг, які в сукупності здатні ефективно реалізувати на практиці зміст державної політики.

Враховуючи, що дія такого механізму перебуває під безпосереднім впливом складного комплексу об'єктивних і необ'єктивних чинників розвитку суспільства, що робить вплив на діалектику його сутності, необхідно дослідження цих факторів, а також сутності механізму регулювання розвитку сфери послуг.

1.3. Організаційно-економічні основи формування механізму державного регулювання розвитку сфери послуг

Ефективне функціонування та розвиток сфери послуг, а також окремих її галузей і підприємств неможливе без державної підтримки та державного регулювання, що забезпечують умови для розвитку цієї галузі економіки. Співвідношення між приватним і державним секторами у виробництві послуг у різних країнах багато в чому залежить від національної специфіки, але, в той же час, є тенденції, які характерні практично для всіх країн: виробництво послуг більшою мірою концентрується в приватному секторі, у державному секторі їх виробництво або скорочується, або стабілізується на

певному рівні. В даний час йде пошук найбільш оптимальної моделі державного регулювання сфери послуг, що враховує сучасні тенденції макроекономічного регулювання.

Можна говорити про скорочення масштабів прямого державного втручання в розвиток галузей сфери послуг на користь посилення впливу ринкових регуляторів: це стосується, перш за все, послуг побутового обслуговування, туризму, торгівлі, транспорту, телекомунікацій, кредитно - фінансової сфери і страхування, в той же час зростає відповідальність держави за розвиток соціальних галузей. Розвиток сфери послуг відбувається нерівномірно. Активного втручання держави в процес виробництва і споживання побутових послуг, послуг громадського харчування та торгівлі не потрібно, тому що тут присутні досить сильно розвинені ринкові механізми. Завдання держави обмежуються необхідністю створення нормативно - правової бази, що забезпечує ефективне функціонування відповідних галузей сфери послуг [54, 183].

У той же час існує цілий ряд галузей, в яких ринкові відносини розвинені дуже слабо - це охорона здоров'я, освіта, культура, житлово-комунальне господарство. Об'єктивно закономірністю розвитку цих галузей є активне державне втручання. Надання послуг цих галузей тільки на основі ринкових механізмів позбавить велику частину населення можливості їх споживання. Тому, державна присутність в цих галузях не має скорочуватися, особливо в умовах нашої країни, де доходи досить великої частини населення нижче прожиткового рівня. Крім того, не можна недооцінювати той факт, що сфера послуг має задовольняти не тільки індивідуальні, але і суспільні потреби, які приватний сектор або не може, або не хоче задовольняти.

Існуючі теоретичні положення впливу державних органів на регулювання розвитку сфери послуг передбачають збереження відповідного співвідношення між ринком і державним втручанням в економічне та господарське життя підприємств і організацій даної сфери [34, 43, 59].

Зазвичай держава втручається в ринкову ситуацію в наступних випадках [59]:

- якщо тенденція до встановлення окремими економічними суб'єктами монопольного контролю над ринком платних послуг стає вирішальною;
- якщо нерівномірність розповсюдження інформації в економічному середовищі стає явною;
- якщо суспільство не здатне виробляти послуги, які можуть споживатися усіма його членами незалежно від того, в якій мірі він оплатив користування цими послугами;
- якщо в ринкових умовах суспільство не здатне дотримуватися соціально прийнятних меж нерівності в розподілі доходів;
- якщо ринок не в змозі сам усунути побічний ефект, додаткові вигоди або витрати, що виникають як побічний ефект від діяльності інших осіб чи організацій.

Однією з актуальних проблем в процесі регулювання розвитку сфери послуг, її окремих галузей є проблема організації процесу реалізації програм і планів. Вирішення даної проблеми можливе тільки шляхом принципової зміни характеру відносин регулювання, переходу до нового стилю взаємодії між окремими державними структурами, бізнесом та споживачами послуг. Такий підхід відповідає використанню дієвого механізму регулювання сфери послуг [104].

У рамках загального механізму державного регулювання розвитку сфери послуг доцільно розглядати окремі взаємопов'язані механізми, такі як: бюджетно-фінансовий, майновий (економічний), організаційно-правовий та в сучасних умовах доцільним буде виокремлення інституціонального механізму. Специфіка сфери послуг є такою, що частина з них підлягає переважно прямому регулюванню, оскільки вони мають велику соціальну значущість, а ринкові важелі тут поки не працюють необхідною мірою, тобто повною

мірою регулювання сфери послуг на основі механізму ринкової самоорганізації неможливо.

Механізм фінансово-бюджетного регулювання сфери послуг передбачає використання основних фінансових важелів, до яких можуть бути віднесені наступні.

1) Регулювання системи оподаткування, а саме надання пільгових умов оподаткування підприємствам окремих галузей сфери послуг. У 2012 р. вступив в силу Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких інших законодавчих актів України щодо спрощеної системи оподаткування, обліку та звітності» [64]. Законом було поділено суб'єктів господарювання, що застосовують спрощену систему оподаткування, на 4 групи (в залежності від кількості найманих працівників та суми доходу). Встановлено також чіткий перелік суб'єктів, що не мають права користуватися спрощеною системою оподаткування. Особливо це стосується підприємств сфери послуг, а саме: сфера азартних ігор, обмін валют, продаж предметів мистецтва, антикваріату тощо. Однак залишилися відкритими і питання збереження окремих видів пільг, якими користуються юридичні та фізичні особи, які ведуть підприємницьку діяльність в окремих галузях сфери послуг.

2) Розробка та впровадження фінансово-інвестиційних програм та проектів, як на державному так і на місцевому рівнях. В Україні створено сприятливе правове поле для здійснення інвестиційної діяльності. Зокрема, ця сфера регулюється Законами України: «Про інвестиційну діяльність» [72], «Про захист іноземних інвестицій на Україні» [68], «Про усунення дискримінації в оподаткуванні суб'єктів підприємницької діяльності, створених з використанням майна та коштів вітчизняного походження» [84], тощо, якими передбачено [42, 156]:

- державні гарантії захисту інвестицій, незалежно від форм власності;
- застосування національного режиму валютного регулювання та справляння податків на території України до суб'єктів підприємницької

діяльності або інших юридичних осіб, створених за участю іноземних інвестицій, незалежно від форм та часу їх внесення;

- відшкодування збитків, включаючи упущену вигоду і моральну шкоду, завданих їм внаслідок дій, бездіяльності або не належного виконання державними органами України чи посадовими особами передбачених законодавством обов'язків щодо іноземного інвестора;

- повернення інвестиції іноземному інвестору в натуральній формі або у валюті інвестування без сплати мита, а також доходів з цих інвестицій у грошовій чи товарній формі в разі припинення інвестиційної діяльності.

Проте чинним законодавством чітко не визначено засади розвитку національної інноваційної системи, не конкретизовано її структуру. Окремі її сегменти, такі як, інституційний устрій інноваційної економіки, пріоритети науково-технологічного та інноваційного розвитку економіки, програмно-цільове фінансування науково-технічної і інноваційної діяльності, підтримка підприємництва у сфері інноваційної діяльності та трансферу технологій продовжують розвиватися хаотично та не узгоджено. Недосконалість законодавства призводить до відсутності комплексного підходу до реалізації інновацій та трансферу технологій, стримує економічний розвиток [13].

3) Формування системи держаних замовлень. Внесення змін до Закону України «Про здійснення державних закупівель» [70] у 2012 р. вдосконалило частково процедуру державних замовлень послуг, а саме у Статті 3 даного Закону передбачено, що якщо вартість предмета закупівлі товарів і послуг є не меншою, ніж 100 тисяч гривень і не перевищує 300 тисяч гривень, а робіт – не меншою, ніж 300 тисяч гривень і не перевищує 500 тисяч гривень, замовники здійснюють закупівлі таких товарів, робіт і послуг за спрощеною процедурою; при закупівлі соціальних та консультаційних послуг за спрощеною процедурою замовник не має права встановлювати вимоги щодо надання забезпечення пропозиції конкурсних торгів та вимоги щодо внесення учасником-переможцем забезпечення виконання договору про державну закупівлю; скорочено загальну тривалість

процедур торгів в рамках спрощеної процедури до 15-25 днів (залежно від типу процедури); звужено перелік документів, що мають подаватись учасниками спрощеної процедури закупівель на підтвердження відповідності кваліфікаційним критеріям. Ці зміни вносять позитивні зміни у формування роботи підприємств сфери послуг на замовлення держаних органів.

Окремо треба акцентувати увагу на існуванні правового документу, що регламентує залучення державних коштів у інвестиційні проекти, а саме Постанова № 2145 Кабінету міністрів «Про Порядок проведення на конкурсних засадах оцінки та відбору інвестиційних проектів, що передбачають залучення коштів державного бюджету» [150].

4) Регулювання системи ціноутворення, особливо у сфері розвитку природних монополій. На сьогодні необхідним є створення та запровадження ефективного механізму державного регулювання на основі забезпечення збалансованості інтересів суб'єктів ринку та інтересів споживачів щодо надання їм послуг належної якості за обґрунтованими цінами. З метою удосконалення механізмів державного регулювання діяльності суб'єктів природних монополій та суб'єктів господарювання на суміжних ринках, підвищення ефективності функціонування суб'єктів природних монополій та суб'єктів господарювання на суміжних ринках передбачено прийняттям Закону України, що регламентує внесення змін щодо державного регулювання у сфері комунальних послуг, а саме внесення змін до Закону України «Про природні монополії» [65].

Механізм економічного регулювання сфери послуг передбачає використання бюджетних кредитів і надання пільгових умов користування землею та іншими природними ресурсами, що знаходяться у державній власності.

Згідно з Програмою економічних реформ на 2010-2014 рр. Комітету з економічних реформ при Президентові України визначено основну проблему щодо процесу приватизації, а саме необґрунтовані заборони приватизації призводять до використання державного майна не за призначенням, його

руйнування, відчуження за нелегальними схемами і, як наслідок, втрати інвестиційної привабливості [133]. На основі даної програми доцільним було б визначити, як пріоритетну для приватизації саме сферу послуг та стимулювання розвитку сфери послуг у країні в цілому та у окремих регіонах, містах, населених пунктах зокрема.

Певним чином організовані системи стимулів для активізації регіонального розвитку загалом і сфери послуг зокрема, тобто форми стимулювання розвитку сфери послуг на національному і регіональному рівнях, представлені в окремих розділах програмно-прогнозних документів України, зокрема, Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2015 р., яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України № 1001 від 21 липня 2006 р. [48]. На жаль, в Стратегії відсутні як діагностика сфери послуг загалом в країні та регіонах, так і проблеми розвитку цієї сфери загалом. Адже, в Україні відсутня статистика для цієї сфери загалом як по країні, так і в розрізі регіонів. Національна статистика побудована так, що звітність формується за видами економічної діяльності. Виробництво послуг існує практично у кожному виді економічної діяльності. Поряд з тим, поділ на виробництво товарів і виробництво послуг у межах кожного виду економічної діяльності відсутній. Це ускладнює розробку форм і методів стимулювання розвитку сфери послуг країни та окремих регіонів, встановлення необхідних пропорцій між виробництвом товарів та послуг [104].

Важливу роль відіграють стандартизація та сертифікація послуг. Державну систему сертифікації організовує Центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання (раніше - Державний комітет України зі стандартизації, метрології та сертифікації) - національний орган України зі сертифікації, який організовує та координує роботу, спрямовану на забезпечення її функціонування. Він визначає основні принципи, структуру та правила системи сертифікації в Україні, затверджує перелік

послуг, що підлягає обов'язковій сертифікації, призначає органи зі сертифікації продукції та ін.

Основним законодавчим актом, що регулює питання стандартизації та сертифікації товарів та послуг в Україні є Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію», що діє з 10 травня 1993 р. [44]. Він визначає правові й економічні основи систем стандартизації та сертифікації, встановлює організаційні форми їхнього функціонування. Дія Декрету поширюється на підприємства, установи й організації незалежно від форми власності та видів діяльності, які діють на території України, а також на громадян - суб'єктів підприємницької діяльності.

Організаційно-правовий механізм передбачає використання наступних інструментів та методів.

1) Формування правової бази розвитку сфери послуг, у тому числі правові та адміністративні обмеження. Правова основа, що регулює підприємницькі відносини на ринку послуг, на жаль, далека від досконалості. Основними її недоліками є:

- недостатня систематизованість законів і нормативних актів, що регулюють розвиток національної економіки загалом;
- застарілість багатьох правових і нормативних положень, що регулюють бізнес на ринку послуг;
- нечіткість, багатозначність змісту багатьох положень. Це породжує різночитання, спірні ситуації, які виникають між підприємцями, ними і владними структурами, ними і споживачами послуг.

У вересні 2012 р. прийнято Закон України «Про адміністративні послуги» [63], який визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг (ч. 1 ст. 9 Закону). Дія цього Закону поширюється

на суспільні відносини, пов'язані з наданням адміністративних послуг (ч. 1 ст. 2 Закону). Вимоги цього Закону поширюються на надання суб'єктом надання адміністративних послуг витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт (ч. 3 ст. 3 Закону).

2) Координація діяльності контролюючих органів. Під координацією в даному випадку розуміється як розробка стандартів щодо діяльності кожної галузі сфери послуг, так і впровадження заходів контролю за діяльністю підприємств сфери послуг.

3) Забезпечення соціального захисту населення і підтримання соціальної орієнтації. На етапі соціальної трансформації суспільства роль держави в упорядкуванні соціальних процесів є головною: саме держава має створити основні способи та форми оптимального, ефективного соціального розвитку. Правове регулювання розвитку сфери послуг забезпечують наступні законодавчі акти Закон України «Про соціальні послуги» [81], Закон України «Про основи національної безпеки України» [78], Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» [66], Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку» [149], однак треба відзначити, що чинне законодавство, яке стосується соціальної сфери та соціальних стандартів не повною мірою відповідає світовим нормами щодо визначення прожиткового мінімуму, розміру мінімальної заробітної плати, співвідношення між розміром середньомісячної заробітної одного штатного працівника та прожитковим мінімумом, тощо [135].

4) Ліцензування діяльності. В умовах ринкової економіки важливим важелем державного впливу на регулювання розвитку сфери послуг стає ліцензування, що являє собою комплекс заходів, що засвідчують право її власників на здійснення окремих видів робіт. Ліцензування є однією із

важливих складових системи адміністративної взаємодії бізнесу та влади. Види господарської діяльності, які підлягають ліцензуванню, порядок їх ліцензування, встановлення державного контролю у сфері ліцензування, відповідальність суб'єктів господарювання та органів ліцензування за порушення законодавства у сфері ліцензування визначає Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [74].

Останнім механізмом в регулюванні сфери послуг є механізм інституційного регулювання. В даній роботі в рамках інституційного регулювання приділяється увага проблемі самоорганізації суб'єктів сфери послуг, в тому числі і у сфері послуг - споживачів і виробників та державно-приватному партнерству, як основі регулювання розвитку сфери послуг [91].

У самоорганізації суб'єктів сфери послуг сховані серйозні резерви підвищення ефективності їхньої господарської діяльності. Тому підприємницькі співтовариства та громадські організації споживачів повинні розглядатися в сучасних умовах як самостійні суб'єкти регулювання ринку послуг. Громадські організації (спілки) виробників і споживачів - добровільні, самокеровані, некомерційні, створені з ініціативи громадян, засновані на індивідуальному або колективному членстві суспільні формування, утворені на основі спільності інтересів для досягнення цілей громадян, що об'єдналися [189]. Необхідно відзначити, що державна й муніципальна влада виступають як представники інтересів більшості членів суспільства, як виразники узагальнених його потреб у раціональній організації життя людей [165]. Очевидно, що масштаби діяльності зазначених суб'єктів регулювання різні у зв'язку з різними економічними, у тому числі фінансовими, ресурсними, юридичними, можливостями кожного з них. Найбільший потенціал, природно, має держава, але як би не це, втручання в процес регулювання нових суб'єктів - громадських організацій підприємців і споживачів може внести якісні зміни у функціонування ринку послуг [91, 94, 96].

Регулювання розвитку ринків послуг варто розглядати як систему взаємодій на цих ринках трьох суб'єктів регулювання: держави, суспільних об'єднань підприємців і споживачів - з метою забезпечення збалансованого й стійкого розвитку системи ринків та її адаптації до умов, що змінюються. У цій системі двом останнім суб'єктам регулювання, крім вирішення ними проблем досягнення власних цілей, на сучасному етапі можуть бути призначені функції сприяння державі в створенні сприятливих умов у сфері послуг, зокрема, делегуванні деяких державних регулюючих функцій.

Так, співтовариства підприємців у сфері послуг можуть: сприяти виробленню правил поведінки на ринку з метою попередження його дезорганізації; вирішувати питання координації окремих сфер діяльності приватного бізнесу; вивчати характер сфери послуг, її кон'юнктуру й можливість залучення нових покупців; контролювати сумлінність конкуренції, особливо корпорацій-виробників, підвищення професійного рівня підприємців та інше.

Для суспільних об'єднань споживачів важливими напрямками діяльності стануть наступні: контроль за якістю наданих населенню послуг; задоволення потреб основних соціальних груп населення, у тому числі незаможних, у життєво важливих для них послугах; забезпечення зайнятості громадян за допомогою використання можливостей сфери послуг; аналіз і облік місць розселення при розміщенні підприємств сфери послуг.

Основним нормативно-правовим документом, яким сьогодні визначені права та обов'язки споживачів, є Закон України «Про захист прав споживачів» [69]. Сучасна практика показує, що регулювання ринкових процесів, у тому числі у сфері послуг, по суті, означає керування інтересами виробників й споживачів послуг, і саме через їх інтереси. Однак якщо інтереси виробників загалом схожі, але інтереси споживачів, пов'язані, насамперед, з якістю послуг, їх асортиментом та ціною, істотно різняться.

Науково-технічний прогрес, інформатизація, розвиток нових технологій, соціальна диференціація суспільства ведуть до поглиблення розходжень в інтересах різних верств і груп населення, окремих особистостей. Суспільний прогрес робить спектр інтересів економічних агентів незрівнянно більш широким, ніж раніше, ускладнює досягнення рівноваги між ними. У цих умовах державне регулювання як механізм балансування та приведення інтересів економічних агентів до загального знаменника має потребу в доповненні новими суспільними інститутами (громадськими організаціями виробників і споживачів), що роблять регулюючий вплив на ринок послуг з метою забезпечення узгодження інтересів всіх учасників ринку: держави, виробників послуг і їхніх споживачів.

Точка зору, що допускає наявність декількох суб'єктів регулювання сфери послуг, не заперечує можливості виникнення протиріч із метою й методами їхнього впливу на ринок. Із цього приводу слід зазначити, що, по-перше, повного збігу цілей і методів регулювання не спостерігається навіть при наявності одного суб'єкта регулювання - держави, що містить у собі багаторівневі регулюючі системи в особі державних, регіональних і муніципальних органів влади. У сучасній практиці взаємини між ними мають достатньо прикладів серйозних протиріч.

По-друге, можливий конфлікт інтересів і цілей між державою, суспільними об'єднаннями підприємців і громадян у ході регулювання ринку послуг не є глибоким і непереборним. Так, у ході конкретних дій по регулюванню сфери послуг буде відбуватися певне узгодження їх інтересів, цілей і методів регулювання.

Таке ж співробітництво повинне бути налагоджене й у питаннях регулювання сфери послуг. Крім того, суб'єкти регулювання сфери послуг мають окреме поле діяльності, тому їх цілі та методи в більшості випадків несуперечливі й спрямовані на різні економічні процеси, що протікають у розглянутій сфері.

Останніми роками в Україні вже активно розширюється діалог бізнесу та держави, посилюється підтримка органами державної влади всіх рівнів підприємництва: удосконалюється нормативно-правова база; розробляються та затверджуються економічні програми, що сприяють підвищенню ефективності роботи підприємств; упроваджуються нові організаційні механізми взаємодії, здатні забезпечити діалог бізнесу і влади; усуваються або істотно знижуються багато адміністративних бар'єрів, що перешкоджають виходу підприємств на ринок, створенню конкурентної економіки; забезпечується прозорість, відкритість відносин [41,92,101,144].

Розвиток державно-приватного партнерства вже кілька десятиріч років активно розвивається у світі, особливо у сфері послуг, а тому використання їх досвіду, може бути корисним на сьогодні для України. У зв'язку з структурною перебудовою в сфері послуг розвинених країн відбуваються зміни у взаємовідносинах між державою та державними установами та організаціями, основна суть яких полягає у все більшій поширенні нових форм управління останніми. Конкретним проявом цього є введення контрактних відносин з організаціями сфери послуг в умовах зрощування двох видів власності і зростанню великої зони, в якій у різних пропорціях переплітаються приватні і державні інтереси.

При цьому важливою характерною рисою економічних системи є збереження державного впливу на процес прийняття рішень в сфері послуг, а, отже, державних позицій у системі управління і контролю над низкою організацій, незалежно від величини частки участі держави в капіталі компанії. Так, в країнах з розвинутою ринковою економікою - США, Великобританії, Німеччини, Японії, Швеції, Франції, Австрії та інших, накопичений багатий досвід розробки та впровадження механізмів взаємодії між бізнесом та державою, які визначаються багатьма чинниками: станом економіки, рівнем культури, ступенем розвитку громадянського суспільства, історичними умовами і традиціями.

У Швейцарії цей механізм являє собою високого ступеня диференційовану організаційну мережу. Економічні союзи, організації підприємців і профспілки мають вплив як на політичне життя країни, так і на розробку і реалізацію економічних програм уряду. Їм навіть деколи вдається повністю запобігти, наприклад, втручання держави в ту чи іншу область економіки або взяти на себе виконання державних завдань. Співпраця між державою і приватним сектором економіки також є центральною ланкою у формуванні соціально - економічної політики Швейцарії [38, 188].

Взаємодія підприємницьких та державних структур у процесі реструктуризації сфери послуг Великобританії виступає в різних формах. Серед них найбільш поширені такі, як робота експертів спілок підприємців над законопроектами, доповненнями і поправками до законів, підготовка матеріалів та розробка рекомендацій для уряду, насамперед у галузі соціальної політики; участь у формуванні кадрів для тих ланок державного апарату, які здійснюють соціальні функції; постійні контакти робочих органів спілок підприємців і державних установ сфери послуг; заслуховування думок підприємницьких організацій у різних урядових і парламентських комітетах з розвитку соціальних процесів в країні. Союзи роботодавців підтримують соціально - економічну політику держави в тій мірі, в якій вона не суперечить інтересам їх членів, в той же час ці об'єднання критикують дії уряду, якщо вважають, що вони завдають шкоди британському бізнесу [30].

Типова структура організації взаємодії держави та бізнесу у схемах державно-приватного партнерства (рис. 1.7) є складним розподілом відповідальності на договірних засадах між сторонами такої взаємодії, якими можуть бути державні структури, проектний спонсор, проектний оператор, фінансово-кредитні організації, постачальники, підрядники, проектувальники, замовники (клієнти), а також інші зацікавлені особи (наприклад, громадські організації). Характер та спрямованість окремих

зв'язків між суб'єктами реалізації таких договірних відносин залежить від обраної форми взаємодії держави та бізнесу [190].



Рис. 1.7. Типова структура організації взаємодії держави та бізнесу в схемах державно-приватного партнерства [37]

В Україні також поступово формуються нове правове поле і впроваджується використання різних форм взаємодії влади і бізнесу, орієнтованих на принципи ринкової поведінки. Про це свідчить прийняття законів та постанов, що регламентують сумисні діяльність держави та приватних підприємств, основним з яких є Закон України «Про державно-приватне партнерство» [67]. Відносини державно-приватного партнерства, регулюються також іншими законодавчими актами, які регулюють окремі види договірних відносин [175].

Роль і значення підприємницьких спілок і організацій у процесі державно-приватного партнерства є великими та мають принципове значення. Вони забезпечують: захист інтересів конкретних учасників державно-приватного партнерства; участь у визначенні стратегічних напрямів і сфер економічної діяльності, де застосування механізму державно-приватного партнерства може бути найбільш масштабним та ефективним; участь у розробці систем економічних механізмів і стимулів державно-приватного партнерства на державному та регіональному рівнях; підготовку пропозицій щодо вдосконалення законодавчої бази і нормативного забезпечення [92]. Держава ж отримує вигоду від збільшення пов'язаних з проектом бюджетних доходів, а також від непрямих ефектів: пожвавлення кон'юнктури і зростання інвестиційної привабливості проектів [131, 152]. Однак держава має підтримувати соціальні ініціативи бізнесу матеріально та морально.

Від ефективності відносин держави та бізнесу залежить ступінь відповідності корпоративних соціальних інвестицій, як запитам самого бізнесу, так і інтересам розвитку країни. Наприклад, держава має демонструвати прозорість у проголошенні пріоритетних напрямів, до яких бізнес може приєднатися, або не маючи можливості виявити ініціативу, орієнтуючись на національні пріоритети, розділяти з бізнесом ризики, які виникають у зв'язку з новими ініціативами [144].

Таким чином, існуючий загальний механізм регулювання сфери послуг в Україні являє собою комплекс окремих механізмів (табл.1.4).

Однак, як показує проведений аналіз, взаємодія окремих механізмів не має системної основи через неузгодженість цілей і напрямів впливу на стан сфери послуг, не підпорядкованість цільової орієнтації на процеси її розвитку, відсутність зворотного зв'язку, домінування дозвільно-контролюючих функцій, низьку здатність до адаптації до мінливих умов внутрішнього і зовнішнього середовища, слабку реакцію на зміни ринкових тенденцій.

Таблиця 1.4

Механізм регулювання розвитку сфери послуг в Україні

Складові	Інструменти, форми і методи регулювання:	
	прямого	непрямого
Бюджетно-фінансовий механізм	Бюджетне кредитування; субсидії, субвенцій з місцевого бюджету та позабюджетних фондів; прямі бюджетні інвестиції; державне і муніципальне замовлення.	Пільги і кредитні пільги; податкові кредити, відстрочки та розстрочки зі сплати обов'язкових платежів до місцевих бюджетів; державні гарантії з поручительств та позиків; ініціація процедури банкрутства; стимулювання погашення кредитних зобов'язань; пільгові умови користування землею та іншими природними ресурсами, що знаходяться у державній власності.
Економічний механізм	Економічні важелі стимулювання розвитку сфери послуг; залучення до інвестиційних процесів тимчасово законсервованих будівництв та об'єктів державної власності.	Скорочення обмежень на господарську діяльність у випадках, передбачених законодавством; система гнучких тарифів на послуги; активізація регіонального розвитку сфери послуг.
Організаційно-правовий механізм	Експертиза інвестиційних проектів за участю держави; координація діяльності контролюючих органів; конкурсний відбір інвестиційних проектів із залученням бюджетних коштів; контроль за наявністю ліцензій у суб'єктів господарювання; розробка і реалізація державних програм розвитку галузей сфери послуг.	Рекламна підтримка місцевих виробництв; захист прав споживачів; надання допомоги в професійній підготовці, навчанні кадрів; контроль за діяльністю підприємств сфери послуг через муніципальні відділи; ініціювання екологічної експертизи об'єктів господарчої діяльності; розвиток системи нормативно-правових актів з питань регулювання відносин у сфері послуг; удосконалення ліцензійної політики.
Інституціональний механізм	Розвиток інфраструктури науково-технічного та інноваційного розвитку економіки; стимулювання розвитку малого підприємництва.	Стимулювання розвитку громадських і неурядових організацій.

За таких обставин удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг вимагає застосування маркетингового підходу як основи

забезпечення його системних якостей і адаптації до зміни внутрішніх і зовнішніх чинників і умов розвитку сфери послуг в Україні.

Висновки за розділом 1

Встановлено, що для провідних країн світу показовим прямий взаємозв'язок між економічним зростанням та позитивною динамікою розвитку сфери послуг. Виявлено, що випереджаючий розвиток сфери послуг порівняно з матеріальним виробництвом, що проявляється у світових тенденціях, характерний і для економіки України, зокрема, значне підвищення частки сфери послуг у суспільному виробництві і в структурі зайнятості населення.

Систематизовані фактори, які спричиняють найбільший вплив на формування тенденцій і параметрів розвитку сфери послуг. До них віднесені: загально-економічні фактори, такі як глобалізація економіки, посилення диверсифікації діяльності підприємств, розвиток конкуренції, зростання споживчого попиту на послуги, розвиток систем сервісного обслуговування, поглиблення сегментації ринку тощо; соціально-демографічні фактори, зокрема зміни вікової структури населення, зростання соціально-економічної ролі жінок, ускладнення сімейних відносин, активізація міграційних процесів і т.ін.; політико-правові фактори: лібералізація державного регулюючого впливу на економіку, політична нестабільність, розвиток форм державно-приватних відносин; інституціональні фактори, що включають ускладнення інституціональної структури ринку, розвиток мережі ринкових посередників, активне формування громадських інститутів тощо; соціально-культурні фактори, зокрема зміни способу життя та системи цінностей, соціально-культурне зрушення в структурі населення, маргіналізація населення і т.ін.; природні фактори: наявність і ступінь використання природних ресурсів,

підвищення вимог щодо раціонального використання ресурсів, охорони здоров'я людини і поліпшення навколишнього середовища; науково-технічний прогрес; гармонізація інтересів виробників і споживачів товарів і послуг.

Обґрунтовано, що виробництво послуг більшою мірою концентрується в приватному секторі, у державному секторі їх виробництво або скорочується, або стабілізується на певному рівні. Доведено необхідність підвищення ролі держави в регулюванні розвитку сфери послуг, зокрема – соціально значимих.

Доведено, що за своєю суттю існуючий загальний механізм регулювання розвитку сфери послуг в Україні представляє собою комплекс окремих механізмів (бюджетно-фінансовий, економічний, організаційно-правовий, інституціональний), спрямованих на забезпечення функціонування галузей сфери послуг, і виділені інструменти, форми і методи регулювання, характерні для кожного з окремих механізмів. Обґрунтовано, що удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг вимагає застосування маркетингового підходу як основи забезпечення його системних якостей і адаптації до зміни внутрішніх і зовнішніх чинників і умов розвитку сфери послуг в Україні

РОЗДІЛ 2

СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Стан і тенденції розвитку сфери послуг.

В Україні ринок послуг формувався відповідно до вимог централізованої, планової системи господарювання, тривалий час фінансувався державою за залишковим принципом. З формуванням в Україні ринкової економіки розпочався і розвиток підприємництва. Однак загальноекономічна криза, що охопила народне господарство, значно ускладнила цей процес.

Розпочаті реформи в галузях сфери послуг були спрямовані на розширення елементів ринкового регулювання.

Найбільші зміни відбулися в системі управління галузями сфери послуг. Директивний характер управління з його орієнтацією на валові показники поступається місцем координації діяльності підприємств та установ.

Що стосується ефективності виробництва послуг, тут досягнення більш ніж скромні. Це обумовлено не тільки відсутністю добре налагодженого механізму управління галузями сфери послуг, кваліфікованих кадрів, керівників [109].

Про нерівноважність сфери послуг можна також судити по певним кількісним індикаторами, якими є частка послуг у ВВП, рівень зайнятості в сфері послуг або за якісними індикаторами, до яких відноситься монополія, безробіття, криза, втручання держави в економічне життя і т.п.

Названі вище тенденції в останні десять років характерні для розвитку економіки в цілому. Вони відображають суперечності перехідного періоду і

не обумовлені специфікою послуг. Ці закономірності утворюють зовнішній фон для розвитку сфери послуг.

За допомогою статистичних даних може бути проаналізовано, яке місце в сучасній економіці України займає сфера послуг.

Окремо необхідним є аналіз стану міжнародної торгівлі послугами в Україні, тобто обсяги експорту та імпорту послуг, а вони з кожним роком збільшуються. Динаміку міжнародної торгівлі послугами в Україні за період з 2000 р. по 2012 р. наведено на рис. 2.1.

Обсяг послуг на експорт за останні шість років збільшився майже у 2 рази, це свідчить про те, що попит на послуги українських підприємств в світі зростає, тобто українська послуга на світовому ринку послуг є конкурентоспроможною. Як і протягом попередніх періодів, зовнішньоторговельний баланс України частково вирівнюється через експорт послуг.

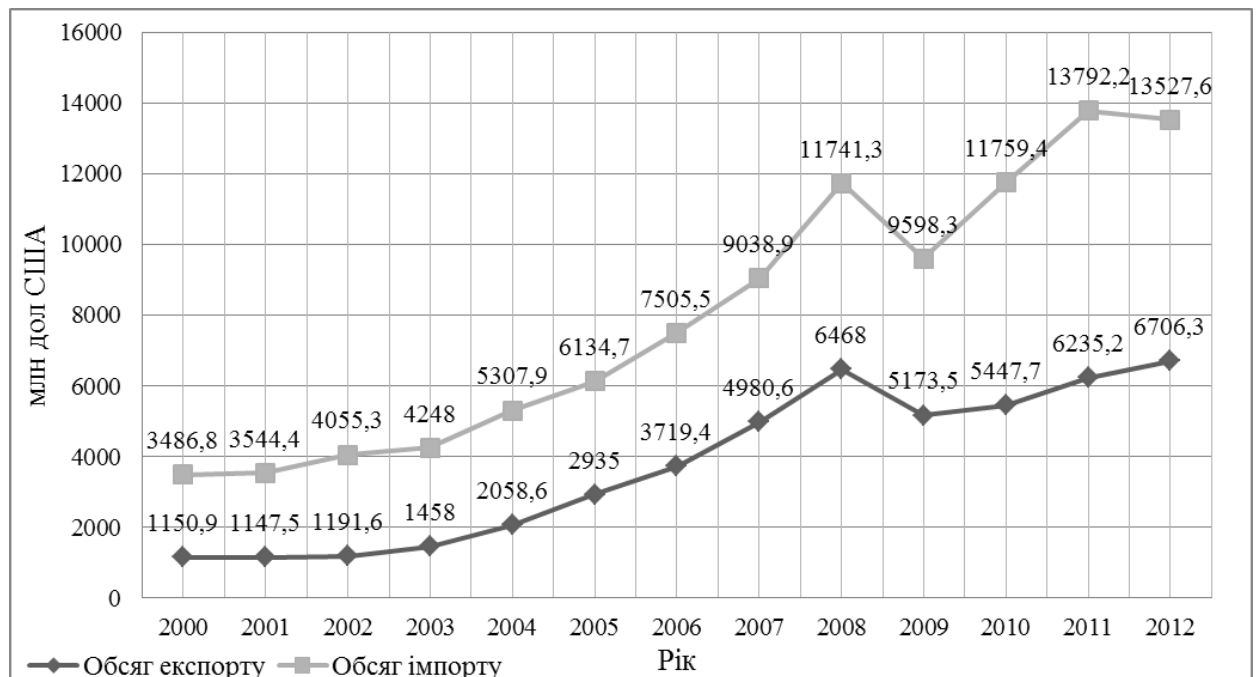


Рис. 2.1. Обсяг міжнародної торгівлі послугами в Україні у 2000-2012 рр.

(побудовано на основі [167, 168, 169])

В Україні обсяг міжнародної торгівлі послугами характеризується тенденцією до зростання: з 2000 до 2008 рр. та з 2009 до 2011 рр. Водночас,

незважаючи навіть на кризові процеси, баланс торгівлі послугами є позитивним. За даними Державної служби статистики України, обсяг торгівлі послугами скоротився у 2009 р. на 19 % і складав 14,7 млрд дол США. Оскільки експорт скорочувався швидше за імпорт, сальдо торгівлі послугами у 2009 р. скоротилося на 19 %. У 2010 р. обсяг торгівлі послугами відновив висхідний тренд і повернувся до рівня 2008 р.. Баланс торгівлі послугами також збільшився, оскільки експорт зростав швидше за імпорт.

Починаючи з 2010 року, обсяги експорту та імпорту послуг почали набирати темпів після світової кризи, і, відповідно, вже у 2012 р. порівняно до 2010 р. експорт зріс на 41 %, а імпорт на 30 %. На кінець 2012 року обсяг експорту становив 13527,6 млн дол США, імпорту – 6706,3 млн дол США [167, 168, 169].

У структурі зовнішньої торгівлі послугами в Україні найбільшу питому вагу займають послуги транспорту, зокрема послуги транспортування нафти і газу формують 29 % експорту.

Наступними за показником питомої води в структурі експортозначущих видів послуг є залізничний (зокрема вантажний) транспорт та ділові, професійні та технічні послуги (їх частка становить 13%).

В структурі імпорту послуг в 2012 р. найбільшу частку займали фінансові послуги (38,1 %) та ділові, професійні та технічні послуги (14 %).

Разом із тим, варто відзначити наявність певних змін у структурі зовнішньої торгівлі послугами: у 2012 р. обсяг експорту роялті та ліцензійних послуг збільшився на 20,2 %, організація відпочинку, культурних та спортивних заходів зросла на 57,7 %, суттєво зменшився обсяг фінансових послуг на 20,5 % та у залізничному та трубопровідному транспорті (відповідно на 11 % та 13,5 %).

В 2012 р. в структурі імпорту послуг України також зросли частки таких видів послуг, як будівельні послуги (на 66,6 %), послуги трубопровідного (на 61,8 %) та водного (на 35,8 %) транспорту [10].

Як уже зазначалося вище, показники розвитку сфери послуг в Україні значно відстають від розвинених країн. За даними 2012 р. обсяг реалізованих послуг в Україні становив 329175,2 млн грн, що на 6,8 % більше (з урахуванням зміни цін) порівняно з 2011 р. (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Обсяг реалізованих послуг в Україні в 2007-2012 рр.

Роки	Обсяги реалізованих послуг, млн грн	Частка послуг у ВВП, %
2007	157005,1	21,8
2008	215801,3	22,8
2009	224583,6	24,6
2010	257123,3	23,8
2011	308160,6	23,4
2012	329175,2	23,4

Побудовано на основі [167,168,169]

Враховуючи динамічні особливості розвитку сфери послуг, слід відзначити суперечливі тенденції, що виражаються у кількісному зростанні обсягів реалізованих послуг (за період 2007-2012 рр. загальний обсяг приросту становить 2,1 рази). Разом із тим, частка послуг у національному ВВП залишається незначною, її значення останнім часом коливається в межах 21-25%: 2007 р.-21,8 %, 2009 р.-24,6 %, 2011-2012 рр.-23,4 %. Проаналізовано обсяг ринку послуг за показниками кожного з даних видів у загальному об'ємі послуг, які представлені у табл. 2.2 і 2.3.

Таблиця 2.2

Обсяг ринку за період 2007-2012 рр. у розрізі видів послуг, млн грн

№	Вид послуги/Рік	2008	2009	2010	2011	2012
1	2	3	4	5	6	7
1	Торгівля, ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку	1861,6	1544,7	1614,3	1735,4	2016,8
2	Діяльність готелів і ресторанів	3748,8	3407,5	4248,3	4301,8	5600,6
3	Транспорт та зв'язок	128443,7	134011,8	149397,8	151295,2	188382,5
4	Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям	61477,8	65660,7	78678,8	79528,5	101323,5

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4	5	6	7
5	Освіта	2923,4	3136,5	3373,1	3224,7	3342,1
6	Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	5259,5	5988,9	6774,1	6866,2	8511,5
7	Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту, відпочинку та розваг	12086,5	10833,5	13036,9	13871,3	19998,2

Таблиця 2.3

Частки видів послуг в загальному об'ємі ринку за період 2008-2012 рр.

№	Вид послуги/Рік	2008	2009	2010	2011	2012
1	2	3	4	5	6	7
1	Торгівля, ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку	0,009	0,007	0,006	0,007	0,006
2	Діяльність готелів і ресторанів	0,017	0,015	0,017	0,016	0,017
3	Транспорт та зв'язок	0,595	0,597	0,581	0,580	0,572
4	Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям	0,285	0,292	0,306	0,305	0,308
5	Освіта	0,014	0,014	0,013	0,012	0,010
6	Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	0,024	0,027	0,026	0,026	0,026
7	Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту, відпочинку та розваг	0,056	0,048	0,051	0,053	0,061

Основними незадоволеними сегментами ринку послуг Україна залишаються сфери торгівлі, освіта, послуги в області організації дозвілля, культури і спорту, послуги з охорони здоров'я і соціальні послуги.

Аналізуючи статистичні дані, можна зробити висновок щодо послуг, які мають стрімкий ріст, та мають значну частку у загальному об'ємі сфери послуг: найбільшу частку послуг, реалізованих населенню у 2012 р. становили послуги транспорту та зв'язку – 57,2 % загального обсягу послуг; також можна побачити постійне збільшення частки послуг з операцій з нерухомим майном з 28,5 % у 2008 р. до 30,8-у 2012 р., послуги з охорони

здоров'я та надання соціальної допомоги зросли на 24 % у 2012 р.. Щодо послуг освіти, треба зазначити, що у 2012 році знизилась їх частка у загальному обсязі послуг, ця тенденція починається з 2010 р..

Проаналізувавши кожний окремий вид послуг, визначивши основні пріоритетні для України послуги (рис. 2.2), та ті послуг частка яких у загальному обсязі є стабільною, можемо вже визначити динаміку розвитку ринку послуг, як абсолютно, так і відносно у розрізі видів послуг (табл. 2.4).

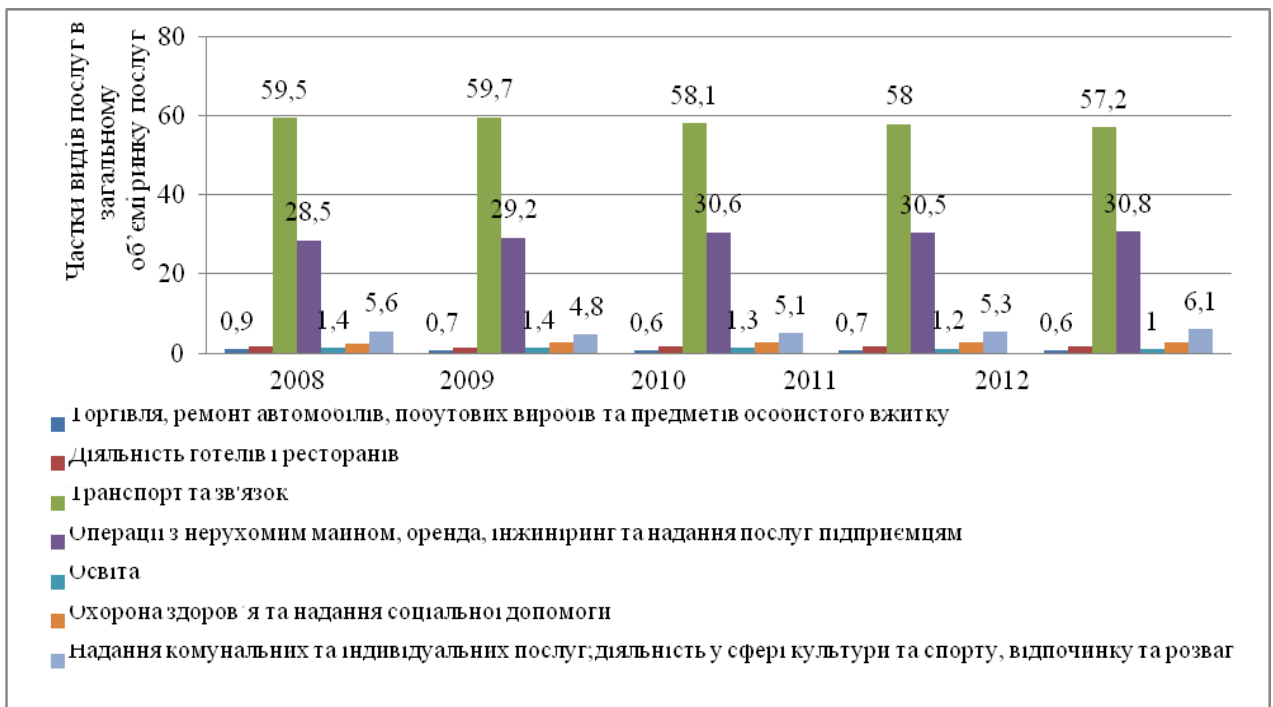


Рис 2.2. Частка основних видів економічної діяльності у загальному обсязі реалізованих послуг 2002-2012 рр.

На основі отриманих результатів можна просегментувати ринок послуг за регіонами розташування підприємств сфери послуг та за розмірами постачальників послуг, окремо треба приділити увагу аналізу обсягів реалізованих послуг за категоріями споживачів у прив'язці до області розташування одиниць галузі.

Таблиця 2.4

Динаміка ринку послуг України 2007-2012 рр., у розрізі видів послуг

Вид послуги/Рік	Абсолютна динаміка, млн. грн.				Відносна динаміка			
	2009/ 2008	2010/ 2009	2011/ 2010	2012/ 2011	2009/ 2008	2010/ 2009	2011/ 2010	2012/ 2011
Торгівля, ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку	-316,9	69,6	121,1	281,4	0,830	1,045	1,075	1,162
Діяльність готелів і ресторанів	-341,3	840,8	53,5	1298,8	0,909	1,247	1,013	1,302
Транспорт та зв'язок	5568,1	15386	1897,4	37087,3	1,043	1,115	1,013	1,245
Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям	4182,9	13018,1	849,7	21795	1,068	1,198	1,011	1,274
Освіта	213,1	236,6	-148,4	117,4	1,073	1,075	0,956	1,036
Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	729,4	785,2	92,1	1645,3	1,139	1,131	1,014	1,240
Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту, відпочинку та розваг	-1253	2203,4	834,4	6126,9	0,896	1,203	1,064	1,442

Міжрегіональна диференціація ролі сфери послуг в економічному розвитку має досить велику амплітуду коливання: у 2012 р. вона становила 44,6 %, причому найбільшим значенням характеризується м.Київ (52,6 %), а найменшим Полтавська область зі значенням 8,0 % (табл.2.5, рис.2.3).

Таблиця 2.5

**Частка сфери послуг у валовому регіональному продукті України у
2012 р. за регіонами, % [167,168,169]**

Області України	Частка сфери послуг у ВВП України, %
1	2
АРК	25,4
Вінницька	16,4
Волинська	15,5
Дніпропетровська	13,6
Донецька	13,2

Продовження табл. 2.5

1	2
Житомирська	13,2
Закарпатська	15,4
Запорізька	12,8
Івано-Франківська	10,2
Київська	15,8
Кіровоградська	18,7
Луганська	9,1
Львівська	28,0
Миколаївська	25,8
Одеська	43,0
Полтавська	8,0
Рівненська	15,4
Сумська	10,8
Тернопільська	12,4
Харківська	17,4
Херсонська	18,0
Хмельницька	10,4
Черкаська	17,9
Чернівецька	13,2
Чернігівська	13,8
м. Київ	52,6
м. Севастополь	24,6

За роллю сфери послуг в економічному розвитку областей України можна про сегментувати сферу за географічним признаком, а саме поділити усі області на 4 групи.

Пеша група – регіони з часткою сфери послуг у валовому регіональному продукті випуску, що не перевищує 20 %: Вінницька, Волинська, Дніпропетровська, Донецька, Житомирська, Закарпатська, Запорізька, Івано-Франківська, Київська, Луганська, Полтавська, Рівненська, Сумська, Тернопільська, Харківська, Херсонська, Хмельницька, Черкаська, Чернівецька, Чернігівська, Кіровоградська області.

Друга група – з часткою сфери послуг у валовому випуску рівною 21-40 %: Автономна Республіка Крим, Миколаївська, Львівська області та м.Севастопіль.

Третя - з часткою сфери послуг у валовому випуску рівною 41-50 %: Одеська область. І четверта - з часткою сфери послуг у валовому випуску, яка перевищує 50 %: м. Київ.



Рис. 2.3. Частка сфери послуг у валовому регіональному продукті України у 2012 р. за регіонами, %

У структурі реалізованих послуг частка послуг, що реалізовані населенню, в 2012 р. в цілому по Україні становила 23,3 %, тобто обсяг послуг реалізованих населенню у порівнянні з 2011 р. збільшився на 6,8 % (з урахування зміни цін) і становив 76,6 млрд грн.

Із загального обсягу послуг у 2012 р. 211,8 млрд грн, або 64,3 %, припадало на обсяг послуг, реалізованих підприємствам, організаціям та установам, а решта населенню та іншим споживачам.

При цьому варто зазначити, що загальна тенденція визначає зростання частки та обсягу послуг, реалізованих населенню. Серед областей, які вирізняються вагомою часткою цього сегменту споживачів, виділяються Автономна Республіка Крим – 41,9 %, Сумська – 33,3 %, Чернівецька – 35,8 %, Запорізька – 30,4 % (табл. 2.6) [167, 168, 169].

Таблиця 2.6

Обсяги реалізованих послуг за категоріями споживачів у 2012 р. [169]

Регіони, області	Реалізовано послуг, тис.грн			Розподіл обсягу реалізованих послуг за категоріями споживачів (у % до загального обсягу)		
	населенню	Підприємствам (установам)	іншим категоріям споживачів	населенню	Підприємствам (установам)	іншим категоріям споживачів
1	2	3	4	5	6	7
Україна	76593724,4	211800756,6	24994361,2	23,3	64,3	7,6
АРК	4066046,4	5123655,6	371725,6	41,9	52,8	3,8
Вінницька	1043732,4	2204311,9	202180,6	21,9	46,2	4,2
Волинська	695776,9	1684141,0	52966,3	25,4	61,5	1,9
Дніпропетровська	3954062,0	13730102,0	694775,3	20,8	72,4	3,7
Донецька	4064936,6	15993077,9	465744,9	19,1	75	2,2
Житомирська	707800,3	1079482,9	79222,2	24,4	37,3	2,7
Закарпатська	673864,9	1621278,4	116030,7	24,2	58,3	4,2
Запорізька	1922398,0	3997756,0	82597,4	30,4	63,2	1,3
Івано-Франківська	841838,1	1442550,5	37551,6	30,8	52,8	1,4
Київська	1326987,3	6526426,9	120347,2	14,2	69,8	1,3
Кіровоградська	567439,4	2900465,3	94435,7	15,2	77,5	2,5
Луганська	1449126,5	3210610,5	158239,4	27,7	61,4	3,0
Львівська	3028038,9	9852196,1	937334,9	20,8	67,6	6,4
Миколаївська	909412,7	5437637,7	443490,5	12,8	76,4	6,2
Одеська	3804813,3	21177396,4	807165,1	14,4	80,1	3,1
Полтавська	971539,5	2819328,4	116394,8	23,3	67,5	2,8
Рівненська	603402,6	1720863,9	303543,5	20,3	58	10,2
Сумська	827819,1	1385720,9	61535,4	33,3	55,8	2,5
Тернопільська	552596,3	914456,7	239425,9	27,2	45,1	11,8
Харківська	3789846,4	8469445,9	647849,6	28,3	63,2	4,8
Херсонська	754150,6	2154564,7	115005,6	22,7	64,8	3,5
Хмельницька	682836,9	1158592,2	136539,5	28,8	48,8	5,8
Черкаська	1000536,3	2502149,1	297416,4	20,7	51,7	6,2
Чернівецька	566112,3	633800,1	114300,4	35,8	40,1	7,2
Чернігівська	664202,6	1342801,2	31302,1	22,7	45,9	1,1
м. Київ	28921222,3	83665000,0	2799400,0	24,6	71,1	2,4
м. Севастополь	527717,9	1713601,1	36802,1	22,9	74,3	1,6

На основі аналізу реалізованого обсягу послуг за областями, сформовано 5 сегментів за регіонами України [23]: північ, південь, захід, схід, центр (табл. 2.7.). Основним регіоном-постачальником послуг Україна є північний регіон, на його частку припадає 44 % обсягів ринку послуг України, що складає 5,45 млрд грн, далі йде східний регіон, з часткою в 24 % або з обсягом в 2,89 млрд грн на центр і південь України припадає 15 % і 10 % обсягу ринку послуг України або 1,85 млрд грн і 1,23 млрд грн

відповідно. і останнє місце займає захід, з часткою в 7 % і обсягом в 0,82 млрд грн..

Таблиця 2.7

Сегментація ринку послуг України за регіонами [23,167,168,169]

Регіон	Області	Частка регіону, %
Північ	Житомирська, Київська, Сумська, Чернігівська та м. Київ	46,15
Південь	Автономна Республіка Крим, Миколаївська, Одеська та Херсонська та м.Севастополь	16,77
Захід	Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Чернівецька	10,19
Схід	Дніпропетровська, Донецька, Запорізька, Луганська, Харківська	22,32
Центр	Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Черкаська	5,24

У структурі ринку послуг Україна за розміром постачальників послуг виділимо 6 сегментів (табл.2.8):

Таблиця 2.8

Сегментація ринку послуг України за розміром постачальників

Обіг постачальників	Обсяг ринку, млрд грн	Частка, %
<0,1 млн. грн.	0,1	0,89
0,1-0,5 млн. грн.	0,54	4,45
0,5-1 млн. грн.	0,71	5,79
1-5 млн. грн.	2,71	22,11
5-50 млн. грн.	4,30	35,10
>50 млн. грн.	3,88	31,64

Рівень насиченості ринку послуг України в цілому можна назвати високим. На ринку надається величезна кількість послуг, число і діапазон яких зростає. Якщо в докризовий час ринок послуг був навіть перенасичений постачальниками послуг, що можна побачити по кількості компаній-постачальників послуг, то в результаті кризи на ринку залишилися найсильніші компанії. Ці зміни у кількості можна віднести до кризових проявів у економіці держави в цілому: недостатність фінансових коштів у обігу підприємств, жорстка конкуренція, укрупнення підприємств сфери послуг (особливо це стосується фінансових установ), проблеми банківської

сфери та низька платоспроможність населення, призвели до вимушеного скорочення кількості підприємств сфери послуг [7, 10, 109, 111].

Більше половини підприємств, що надають послуги, функціонують у шости областях України: Донецька, Харківська, Дніпропетровська, Львівська, Одеська та Київська.

Найбільшою є кількість підприємств, що здійснюють операції з нерухомим майном – 22,0 % загальної кількості тих, що надавали споживачам послуги. Послугами у сфері інжинірингу, геології та геодезії й послугами транспорту займалися по 7,5 % підприємств кожного виду; надавали послуги права, бухгалтерського обліку та аудиту, консультували з питань комерційної діяльності та управління – 6,9 %; послуги у сфері охорони здоров'я – 5,1 %; надавали послуги у сфері інформатизації – 4,0 %; з організації перевезення вантажів, проведення розслідувань та забезпечення безпеки й культури та спорту, відпочинку та розваг – 3,7 % підприємств кожного виду; послуги освіти – 3,4 %; рекламною діяльністю займалися 3,4 % підприємств. На інші види діяльності припало 29,1 % загальної кількості підприємств.

З отриманих даних бачимо постійний ріст ємності ринку у грошовому виразі, що надають послуги в Україні, у 2009 р. на хвилі світової фінансової кризи, цей показник різко скоротився, а у 2011 р. перевищив докризовий показник (табл.2.9). Згідно з отриманими даними, ринок послуг в Україні перебуває в процесі розвитку, законодавчі та адміністративні засади регулювання в цій сфері також знаходяться в процесі становлення. Це створює невпевненість як серед торгових партнерів України, так і серед українських ділових кіл щодо майбутнього режиму в сфері послуг. Важливим є визначення позиції України щодо режиму надання послуг шляхом комерційної присутності. Проблемою ж є неповна відкритість секторів послуг для конкуренції, що обумовлено впливом на правовий режим та адміністративну практику в цій сфері таких факторів як [120]: ступінь обмеженості як вітчизняної, так і іноземної конкуренції на місцевому ринку

послуг; прозорість, тобто належний рівень доступності та інформації; передбачуваність. Аналіз потенціалу ринку послуг і основні можливості розвитку показані в табл. 2.10.

Таблиця 2.9

Динаміка обсягів реалізованих послуг і ємності ринку за період 2008-2012 рр. у розрізі видів послуг в Україні

Рік Вид послуг	2008		2009		2010		2011		2012	
	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%
Торгівля, ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку	1861,6	0,9	1544,7	0,7	1614,3	0,6	1735,4	0,7	2016,8	0,6
Діяльність готелів і ресторанів	3748,8	1,7	3407,5	1,5	4248,3	1,7	4301,8	1,6	5600,6	1,7
Транспорт та зв'язок	128443,7	59,5	134011,8	59,7	149397,8	58,1	151295,2	58,0	188382,5	57,2
Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям	61477,8	28,5	65660,7	29,2	78678,8	30,6	79528,5	30,5	101323,5	30,8
Освіта	2923,4	1,4	3136,5	1,4	3373,1	1,3	3224,7	1,2	3342,1	1,0
Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	5259,5	2,4	5988,9	2,7	6774,1	2,6	6866,2	2,6	8511,5	2,6
Надання комунальних та індивідуальних послуг; діяльність у сфері культури та спорту, відпочинку та розваг	12086,5	5,6	10833,5	4,8	13036,9	5,1	13871,3	5,3	19998,2	6,1
Ємність ринку, млн грн	215801,3		224583,6		257123,3		260823,1		329175,2	

Важливими є також технічні та організаційні проблеми. Необхідно взяти до уваги, що сфера послуг входить в компетенцію багатьох міністерств і відомств в залежності від сектора послуг (наприклад, транспортні послуги - міністерство транспорту, професійні послуги - міністерство юстиції, охорони здоров'я, аграрної політики, науки та освіти, молоді та спорту).

Таблиця 2.10

Аналіз потенціалу ринку послуг та основні можливості розвитку

Види послуг	Потенціал сфери ринку послуг
Послуги зв'язку	У цих секторах істотне значення має наявність капіталів, тому, за умови лібералізації ринків цих послуг, в Україну може бути створена серйозна конкурентна середа. Іноземні інвестиції в ці сектори можуть принести нові технології, більш економічні та перспективні.
Фінансові послуги, у тому числі банківські та страхові	
Транспортні послуги (морський, річковий, авіаційний, космічний, автомобільний, залізничний, трубопровідний транспорт)	Серед транспортних послуг значну частку на сьогодні становлять послуги трубопровідного транспорту. Певні конкурентні переваги України має у сфері послуг космічного транспорту. Завдяки технологічним можливостям та потенціалу в галузях літако- та суднобудування, Україна має перспективи в розвитку додаткових транспортних послуг, пов'язаних з ремонтом та обслуговуванням.
Комп'ютерні та пов'язані з ними послуги	Україна має значний, визнаний у світі науково-технологічний потенціал та напрацювання у багатьох наукоємних галузях. Розвиток цих секторів буде сприяти стимулюванню технологічного прориву в різних секторах економіки, розширенню використання інформаційних технологій, розвитку національної інформаційної структури.
Науково-дослідні послуги	
Будівельні та пов'язані з ними інженерні послуги	Будівельна сфера Україні має великий машинно-технічний потенціал і людський ресурс, а також великий і постійно зростаючий попит на будівельні послуги.
Послуги туризму та пов'язані з ними послуги	Наявність в Україні рекреаційного потенціалу. На території України є рекреаційні ресурси, які є основою для організації санаторно-курортного лікування, масового відпочинку і туризму: бальнеологічні, бальнеогрязьові, пляжні та пізнавальні.
Послуги, пов'язані з охороною здоров'я	Низький рівень недержавних постачальників послуг у даній сфері і низький рівень якості послуг державних медичних установ відкриває широкі можливості для входження на ринок нових компаній.

Ще однією істотною проблемою є проблема нестачі кваліфікованих спеціалістів у сфері торгівлі послугами. Кадровий дефіцит обумовлений, перш за все, низьким рівнем в Україні спеціалізованих навчальних закладів з підготовки управлінців середньої та вищої ланки, саме, для сфери послуг.

Питання якості обслуговування клієнтів стоїть на ринку послуг в Україну, особливо гостро. Прибутковість і авторитет підприємства залежать від високої якості обслуговування. Розвиток компанії та її тривале

процвітання неможливі без вміння поєднувати гостинність і бізнес [7, 111, 120].

Проведені дослідження показують, що проблеми в сфері послуг України необхідно вирішувати за наступними напрямками:

- зміна структури експорту Україною в напрямку наукомістких видів послуг, які сприятимуть формуванню нової економіки і переходу до інформаційного суспільства;
- адаптація українських ринків послуг до ринку послуг країн СОТ та ЄС, лібералізація галузей телекомунікаційних, туристичних, страхових, поштових, банківських, освітніх, медичних та транспортних послуг;
- розвиток конкурентного середовища на українському ринку з метою підвищення якості послуг і конкурентоспроможності вітчизняних провайдерів на міжнародному ринку послуг; гармонізація інституційного забезпечення торгівлі послугами в Україні відповідно до правил ГАТС СОТ;
- підвищення потенціалу країни за такими напрямками, як кваліфікація робочої сили, володіння іноземними мовами, інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура, урядова підтримка;
- участь України в міжнародних стратегічних альянсах в області інформаційних, комп'ютерних, телекомунікаційних, космічних, авіаційних послуг, послуг з наукових досліджень і розробок;
- забезпечення пріоритетності залучення прямих іноземних інвестицій в інфраструктурні галузі послуг: фінансові, інформаційно-телекомунікаційні, транспортні; формування власного транснаціонального капіталу для виходу на міжнародний ринок послуг шляхом комерційної присутності.

Основний висновок щодо аналізу стану сфери послуг України в цілому, має наступний вигляд. Поряд з ринками товарів, капіталів, робочої сили існує й взаємодіє з ними ринок послуг. Сфера послуг є однією з найбільш перспективних, що швидко галузей економіки України. При цьому одночасно відбувається збільшення числа зайнятих у сфері послуг.

Характерними ознаками ринку послуг України є: підвищена ризикованість, пов'язана зі значною мінливістю попиту; різноманітність діяльності за характером і масштабом, що викликає значну структурованість ринку; мобільність суб'єктів ринкової діяльності; значна галузева і територіальна диференціація, викликана відмінностями в рівні економічного розвитку та життя населення; динамізм та диверсифікація, викликані зростанням потреб населення.

Проаналізувавши статистичні данні та загальну характеристику ринку послуг на даному етапі розвитку, можна виділити основні фактори, що мають вплив на подальший розвиток даного сектору економіки: фінансові інвестиції в сектор послуг, як в результаті збільшення попиту з боку населення, так і з боку збільшення іноземного капіталу; підтримка державою деяких сегментів сфери послуг, в першу чергу сфери будівництва; стабілізація законодавства у галузі права; доступність послуг по всіх регіонах країни і надання додаткових, нових послуг компаніями з метою залучення нових клієнтів; велика конкуренція на ринку, як фактор розвитку якості послуг. На основі отриманих вище результатів дослідження виконано SWOT-аналіз сфери послуг України для подальших розробок стратегічних напрямків удосконалення сфери, що досліджується (Додаток Б).

За результатами статистичного і SWOT-аналізу сфери послуг України визначені напрями розвитку сфери послуг в Україні, представлені у вигляді маркетингових стратегій (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

Напрями розвитку сфери послуг в Україні

Напрямок / вид стратегії	Зміст напрямку
1	2
SO – максимізація можливостей і сильних сторін	Удосконалення окремих видів послуг, ключовий напрям: роздрібна мережева торгівля; збільшення обсягів експортно-імпортних операцій у сфері послуг на основі підвищення кваліфікації кадрів у галузях сфери послуг; збільшення обсягів реалізації торговельних і побутових послуг, розвиток туристичної галузі на території АР Крим та західних областей України.

Продовження табл. 2.11

1	2
WO – зменшення слабкостей за рахунок наявних можливостей	Удосконалення процесу надання послуг, підвищення обсягів обороту за найбільш популярними видами послуг; розвиток конкурентного середовища; розширення асортименту послуг, зниження цін на імпорتنі послуги шляхом зменшення митних зборів.
ST – розвиток сильних сторін для зменшення впливу загроз	Фінансова підтримка розвитку окремих видів послуг вітчизняних виробників; зниження цін та контроль за ціноутворенням на соціально значимі послуги.
WT – мінімізація слабкостей і загроз	Розвиток конкуренції у сфері наукомістких послуг; розвиток фінансових, страхових та банківських послуг на основі диференціація податків для вітчизняних та іноземних постачальників послуг.

Таким чином, характер і ступінь інтеграції України в глобальну економіку відображають нинішній стан її економіки. Невисокий економічний потенціал не сприяє інтенсифікації міжнародного обміну в сфері послуг, а низький рівень техніко-економічного розвитку стримує більш глибоке включення в світо-господарські зв'язки. Забезпеченість сировинними ресурсами через сприятливу кон'юнктуру виступає основним чинником розвитку зовнішньоекономічної діяльності. Зазначене накладає відбиток на стан і перспективи розвитку сфери послуг в Україні.

2.2. Удосконалення методичних засад визначення чинників розвитку сфери послуг в Україні

При побудові алгоритму визначення чинників розвитку сфери послуг в Україні були витримані ряд загальних вимог [9]: дискретність; детермінованість; зрозумілість; закінченість; масовість; результативність. Етапи розробки алгоритму визначення факторів впливу і графічне відображення базового алгоритму продемонстровано на рис. 2.4 і 2.5.

Алгоритм розробки чинників впливу в розумінні автора - це дослідження процесу отримання результату, аналіз принципів його роботи,

для отримання заздалегідь відомого показника, з метою визначення додаткових, або адаптивних характеристик результату, в умовах застосування у сфері послуг.

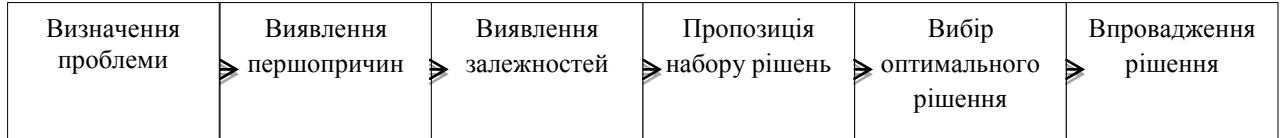


Рис. 2.4. Етапи розробки алгоритму визначення факторів впливу



Рис. 2.5 Графічне відображення базового алгоритму розробки чинників впливу

На першому етапі базового алгоритму «Визначення проблеми», обирається проблема, що зумовлює повний перелік завдань, які потребують вирішення, в рамках системи їх взаємодії.

За основу приймаються результати спостережень, тобто дані, отримані в результаті аналізу стану сфери послуг в Україні (табл. 2.9.).

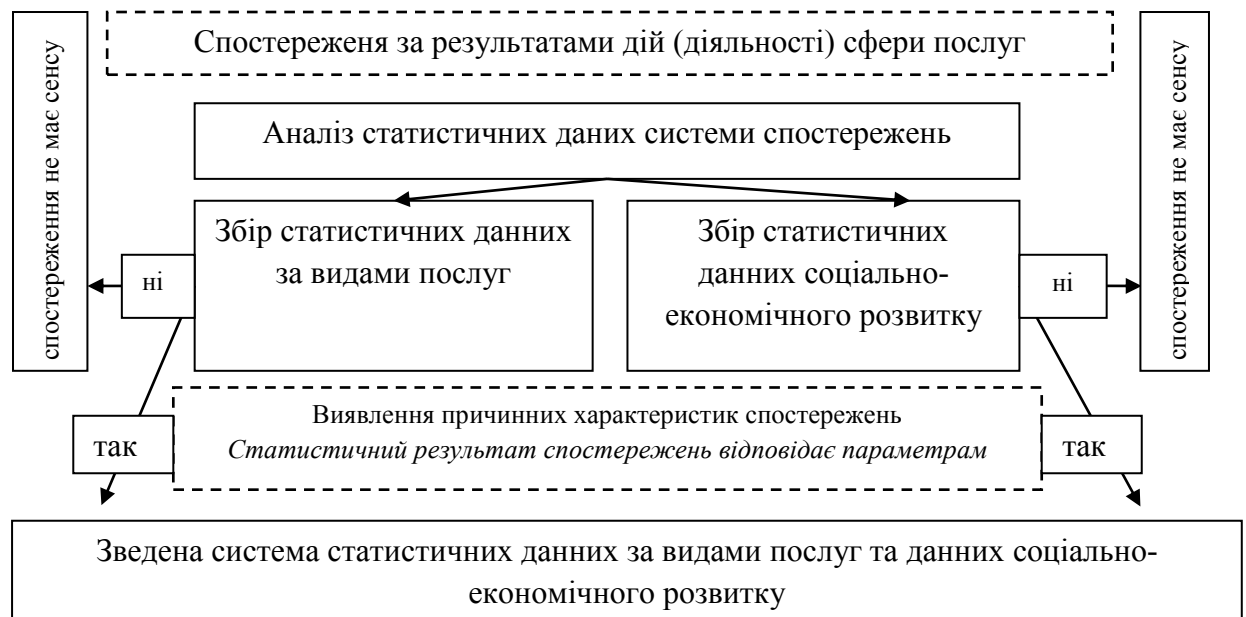


Рис. 2.6. Зміст першого етапу базового алгоритму

Таким чином, на першому етапі визначаються вектор і динаміка розвитку системи.

Для визначення конкретного підсумкового чинника, необхідно розрахувати згідно алгоритму всі результати спостережень і інтерпретувати їх системний вплив. Отже, на першому етапі алгоритму результат спостережень повинен відповідати наступним параметрам: системний характер; неоднорідність протягом заданого часу; передбачуваність. У разі невиконання заданих параметрів, спостереження не визначається будь-яким фактором і не має сенсу.

У другій частині першого етапу алгоритму «Виявлення першопричин виникнення проблеми» розглядаються як об'єктивні, тобто загальні для будь-якої соціально-економічної системи, причини, що визначають її функціонування, так і суб'єктивні причини, тобто внутрішні характеристики, сформовані в процесі споживання послуг (рис. 2.7).

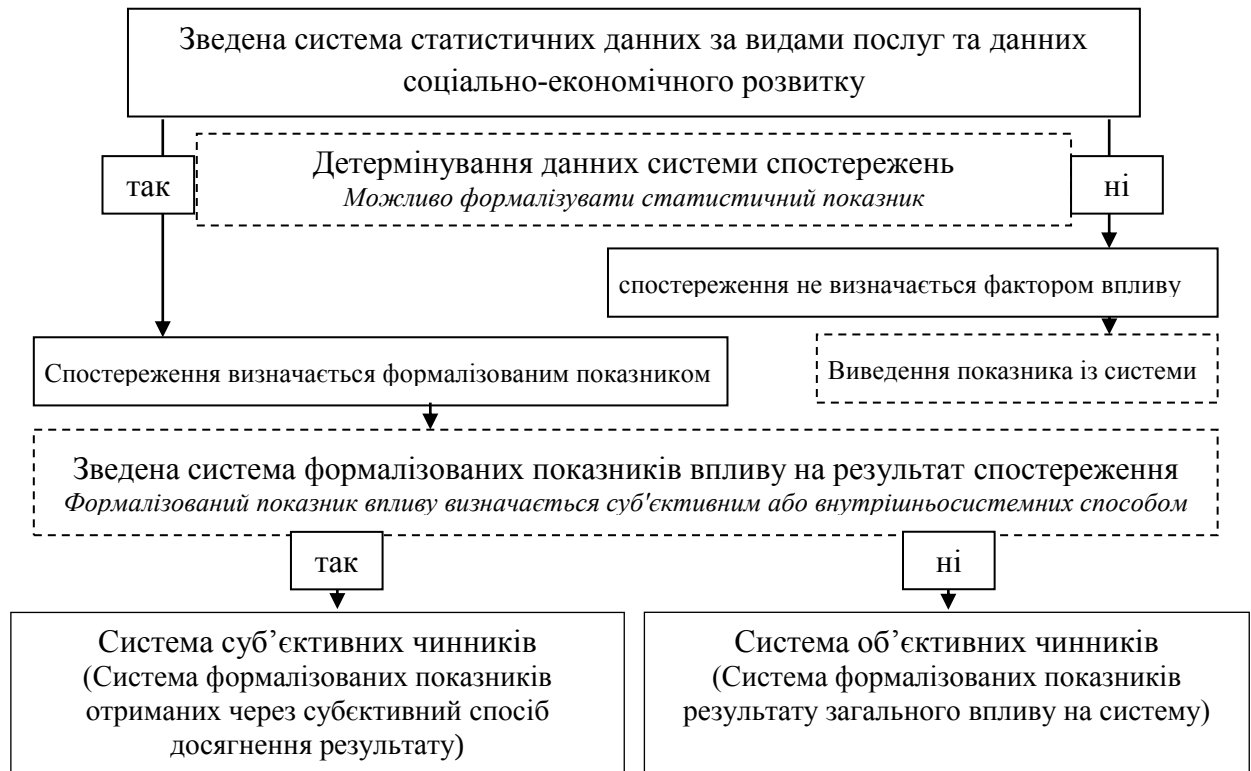


Рис. 2.7. Зміст першої і другої частини другого етапу базового алгоритму

Процес задоволення потреби має кілька етапів. На першому етапі життєвого циклу в площині негативної задоволеності зароджується нужда, в той же момент в позитивній площині вже існують варіанти її задоволення. На другому етапі потреба трансформується власне в потребу, а варіант її задоволення приймає явну форму. Третій етап розвитку потреби - запит, який має явний конкретний характер і форму, йому визначається, формується і відповідає вимогою пропозиція, після чого в силу невіддільності процесу виробництва від споживання послуг, починається процес взаємного поглинання.

Етапи чотири, п'ять і шість показують ступінь задоволеності запиту, кожен з етапів може бути останнім у ланцюзі задоволення запиту, так як ступінь задоволення може бути різною.

Етап шість показує максимальну ступінь задоволення потреби, тобто задоволення в повному обсязі до заданого запиту. Етап сім і вісім показують логічний ланцюг зниження задоволеності і формування нового запиту.

Життєвий цикл задоволення потреби може бути представлений, як показано на рис. 2.8.

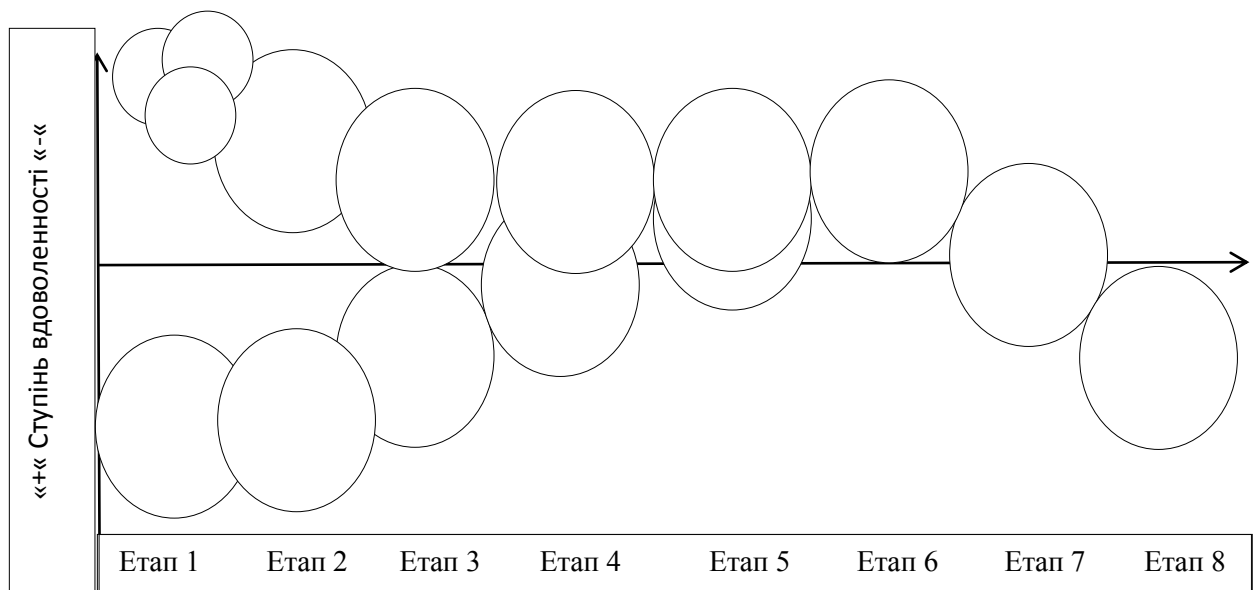


Рис. 2.8. Життєвий цикл задоволення потреби

Дана модель має сенс у разі її циклічного повторення, що і відбувається у сфері послуг на сьогодні (рис.2.9, 2.10).

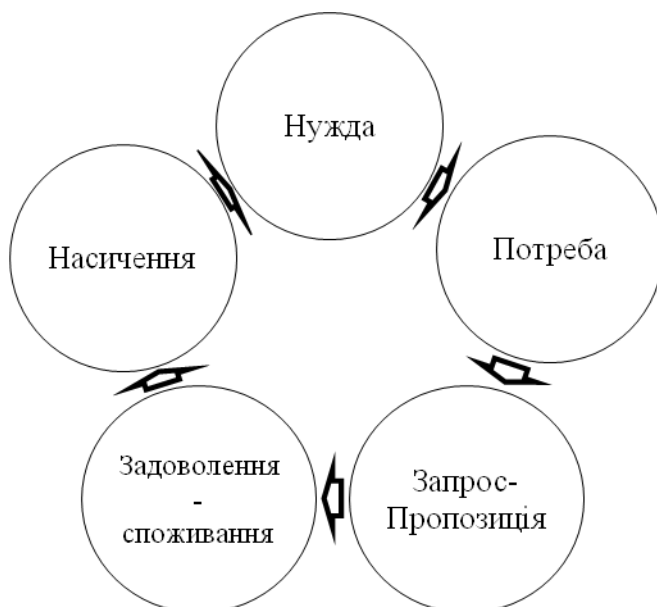
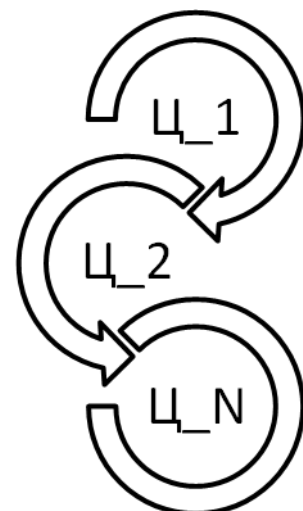


Рис. 2.9. Цикл задоволення запиту.



2.10. Система рециклінгу

Для визначення суб'єктивних способів досягнення результату на конкретному ринку або галузі згідно угруповання за потребою, необхідно враховувати особливості різних груп потреб (табл. 2.12).

Таблиця 2.12

Ринок, сформований потребою [141]

Групи потреб (нужд) за спільною ознакою	Ринок сформований потребою (нуждою)
фізіологія	послуги роздрібно́ї торгівлі; послуги громадського харчування; послуги з операцій з нерухомості (оренда, найм, купівля)
безпека	фармацевтичні та медичні послуги; послуги охороги; банківські, страхові та фінансово-кредитні послуги.
соціалізація	послуги дозвілля та культури; туристичні послуги.
індивідуальність	загальноосвітні послуги; ділові послуги.
духовність	не визначається конкретною послугою

Таким чином, на етапі визначення суб'єктивних або внутрішньосистемних способів досягнення результату, система показників повинна відповідати наступним параметрам:

- визначатися кінцевим системним результатом;
- визначатися групою потреб за спільною ознакою;
- бути сформованою потребою на відповідному ринку або галузі.

Оскільки об'єктом споживання є послуга, а невід'ємною частиною споживання – умова оплатності, тобто попит на послугу, то доцільно розглянути критерії формування попиту і визначити їх значимість, відповідно до критерію задоволеності в сто відсотків, за умови очікування повного задоволення результатом. Тобто, базові критерії попиту - це купівельна спроможність, невіддільність, споживчість і безпосередньо потреба (рис. 2.11).

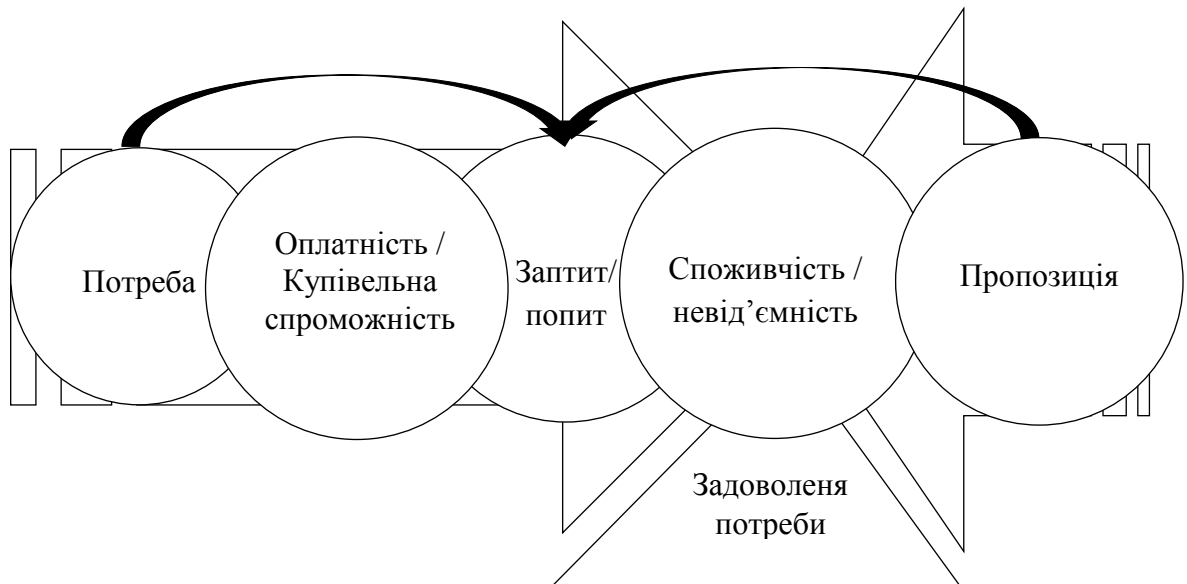


Рис. 2.11. Взаємодія базових критеріїв попиту

Оскільки потреба віднесена до групи суб'єктивних способів досягнення результату, то розглянемо купівельну спроможність, невіддільність і споживчість, як основні критерії визначення об'єктивних способів досягнення результату. Параметрами пошуку факторів другої групи будуть параметри, що визначають купівельну спроможність споживача.

Зовнішні умови, які створюють домінантний вплив на реалізацію переваг у межах купівельної спроможності, замкнуті на зовнішнє оточення розвитку інфраструктури сфери послуг. Залежність зовнішнього оточення від територіального розміщення інфраструктурних об'єктів, їх обслуговування, характеру їх діяльності, визначається базовими принципами управління: плануванням і організацією, що є елементами механізму управління розвитком сфери послуг [18].

Ступінь розвиненості інфраструктури характеризується факторами, що забезпечують зв'язок основних середовищ оточення: фінансово-кредитної системи, системи страхування, системи забезпечення доходів і відрахувань, інформаційних та інших, які забезпечують функціонування системи.

Подібні структурні сполучення найбільш ефективно функціонують у великих соціально-економічних системах, проте їх показники істотно

поступаються показникам розвитку світового ринку. Незабезпеченість інформаційним покриттям ускладнюють збір і обробку великих обсягів вихідних даних про оточуюче середовище ринкової інфраструктури [176].

Виходячи з системи повторення циклів задоволення потреби, система попит-пропозиція для сфери послуг може бути представлена, як показано на рис. 2.12. Розглянемо показники, що визначають ступінь зовнішнього впливу на купівельну спроможність як визначальну ланку процесу задоволення потреби.

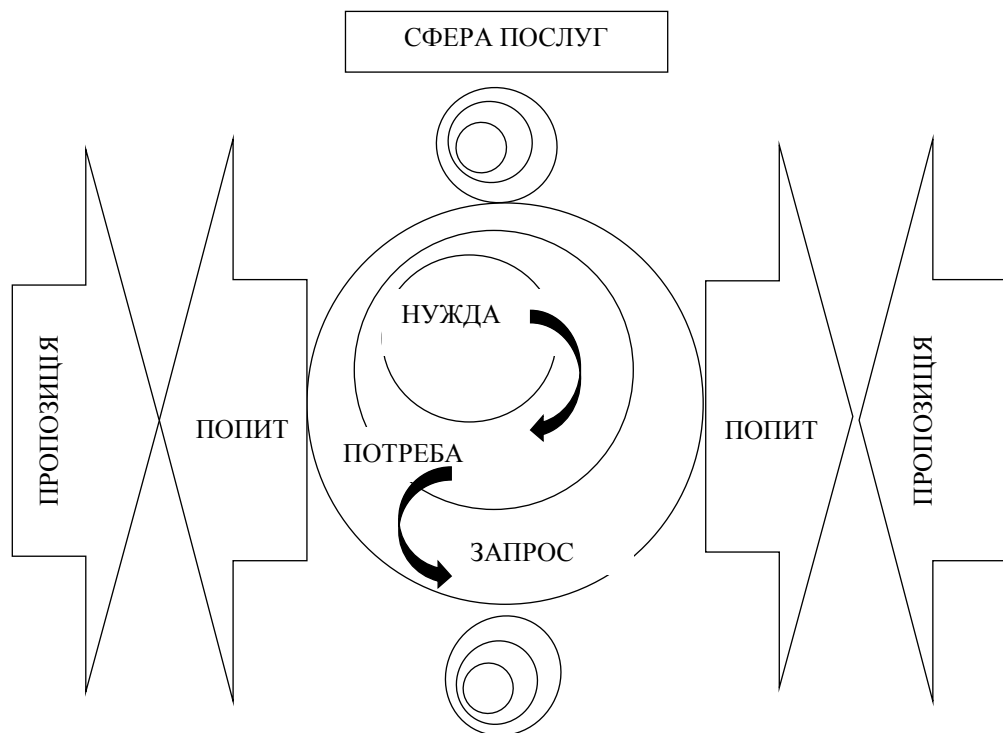


Рис.2.12 Система попит-пропозиція в сфері послуг

На систему попит-пропозиція в сфері послуг впливає низка параметрів, які мають системний взаємозв'язок кількох порядків. Система параметрів першого порядку описує галузеве середовище сфери послуг, до якої входять ринки послуг, на яких надаються схожі або аналогічні види послуг. На систему параметрів першого порядку домінантний вплив справляє система параметрів другого, більш складного порядку. Система другого порядку - зовнішнє середовище сфери послуг, до складу якої входять галузеві

середовища, пов'язані з суміжними структурними системами взаємодії (табл. 2.13).

Таблиця 2.13

Взаємозв'язки в оточенні сфери послуг

Зовнішнє середовище		Внутрішнє середовище
Макросередовище Политична ситуація Культурне середовище Природний, екостан Развиток НТП Система доходів/відрахувань ЗМІ	Галузеве середовище Формування виробничої бази Поставка сировини Взаємовідносини з контрагентами Взаємовідносини з кінцевим споживачем	Формування запиту Виробництво послуги Надання послуги Маркетингова інформаційна система Сервісне обслуговування послуги
Структурні залежності		
фінансово-кредитні системи, системи страхування, системи забезпечення доходів і відрахувань, інформаційні системи		

Взаємодія середовищ функціонування сфери послуг показана на рис. 2.13, 2.14.

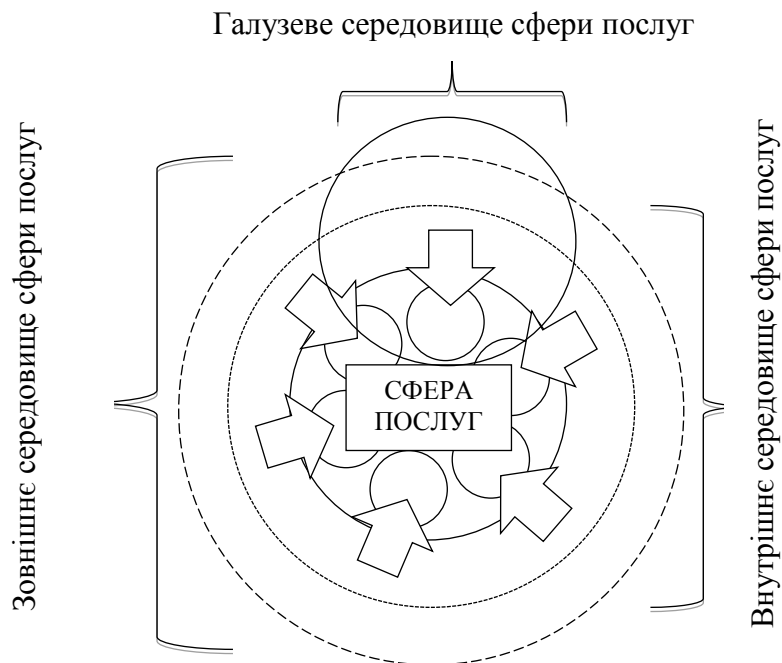


Рис.2.13. Середовище отчення сфери послуг

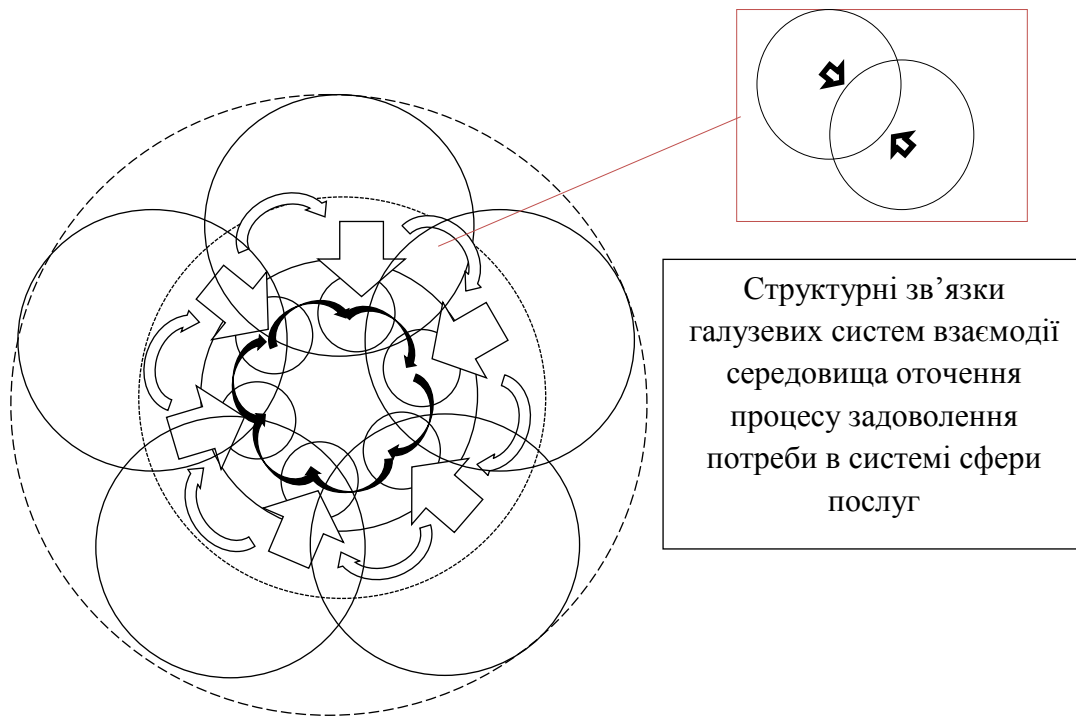


Рис.2.14. Структурні зв'язуючі взаємозв'язку оточення сфери послуг

Однією з основних проблем відбору факторів, які впливають на реалізацію переваг і формування необхідних властивостей та очікувань послуги, є невизначеність і нестійкість зовнішнього середовища.

Невизначеність зовнішнього середовища повністю проектується на діяльність структур сфери послуг, на рівень організації процесу надання послуг та його сервісного обслуговування. Діяльність структур стає основним стимулом розвитку сфери послуг як єдиної системи, визначаючи її цілі на різних рівнях. Спрямовані дії на задоволення потреб споживачів, що свідчать про необхідність визнання умов нестійкості зовнішнього середовища, характеризуються переплетінням відносин суб'єктів та об'єктів ринку [186]. Тому методичною основою діяльності у сфері послуг стає маркетинг послуг, при цьому, основне значення набуває параметр мотивації і контролю в системі керування організаційною структурою управління підприємством, що забезпечує системний підхід до активізації умов процесу надання послуг.

При аналізі різних ситуацій рухливості зовнішнього середовища необхідно визначити значимість характеристик для зміни факторів зовнішнього середовища. Аналіз безпосереднього оточення зовнішнього середовища ринку, її основних елементів і характеристик, визначає формування ефективного механізму управління розвитком сфери послуг і її інфраструктурою [141]. Взаємозв'язок факторів зовнішнього середовища визначає ступінь взаємозв'язку, з якою зміни одного фактора впливають на інші фактори через зміни структурних сполучень фактора оточення, що тягне структурні зміни всієї системи.

Складність зовнішнього середовища визначається кількістю чинників, на які структурні елементи як відкрита система зобов'язана реагувати, а також рівнем імовірнісної зміни кожного фактора [170]. Оточення структурних одиниць інфраструктури сфери послуг змінюється зі зростаючою швидкістю, яка визначає рухливість зовнішнього середовища. Рухливість зовнішнього оточення може бути вище для одних структур і нижче для інших. Чим більш рухливі середовища ринку, тим більш різноманітним має бути його інформаційне забезпечення для прийняття більш ефективних управлінських рішень щодо усунення проблемних ситуацій, пов'язаних із зміною зовнішнього середовища. Зростання невизначеності тягне за собою прийняття необґрунтованих рішень, сприяючи, поширенню імовірнісних методів у системі управління процесами розвитку, що вимагає більш ретельного відбору і аналізу виробничої та маркетингової інформації. Невизначеність є об'єктивною формою існування умов господарської діяльності і лежить в основі всіх економічних явищ. У той же час завжди має місце принципово непереборна невизначеність, яка призводить до того, що повністю ризик виключити неможливо [192].

Якщо розглядати організаційний механізм сфери послуг як систему зв'язків, що виникають в динаміці, то він також відрізняється нестійкістю і невизначеністю на відміну від організаційної структури (рис.2.15).

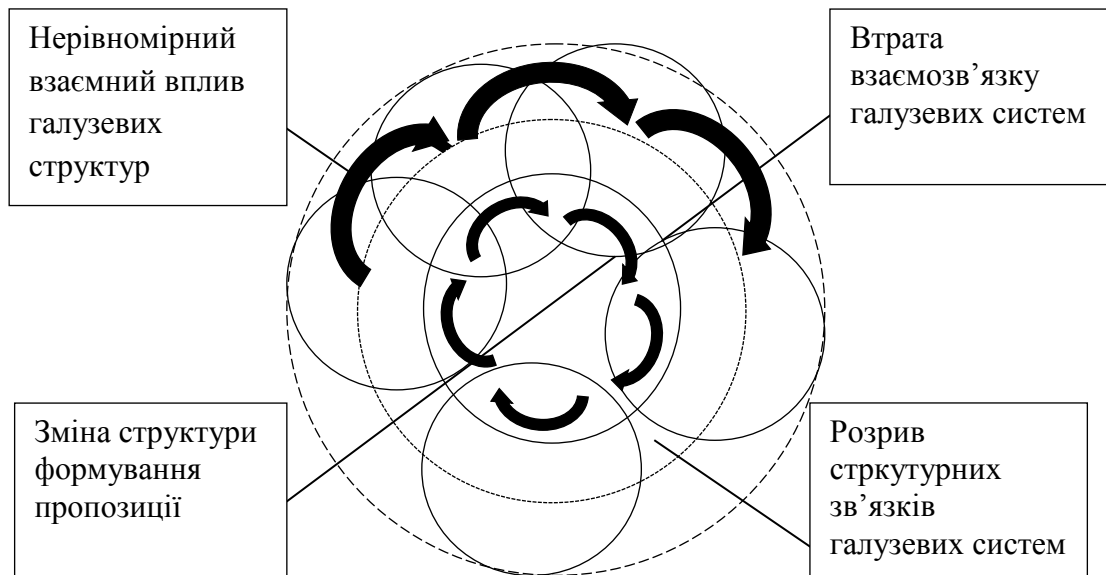


Рис. 2.15 Ризики нестійкості організаційного механізму сфери послуг

В умовах різноманіття параметрів, які необхідно враховувати в процесі формування пропозиції сфери послуг, з оцінкою ризиків невизначеності зовнішнього оточення, якщо купівельна спроможність не дозволяє отримати 100 % очікуваного результату, то оцінка фактора за відповідним ринку послуги неможлива, отже необхідно розглянути причинні характеристики, що впливають на формування купівельної спроможності. Базовими причинними характеристиками зовнішнього оточення сфери послуг, що впливають на зміни купівельної спроможності, є доходи населення і ВВП держави. Умови зміни структури доходів необхідно розглядати в структурі першою причиною у списку.

До основних умов, при яких визначаються способи досягнення результату спостережень з об'єктивних причин, слід віднести такі: система параметрів описує цілісну зміну купівельного попиту; система параметрів описує взаємодію галузевих систем; система параметрів виключає ризики невизначеності зовнішнього оточення, відповідно приймаються умови інтерферентного розвитку.

Після формування двох систем чинників впливу на результат спостережень, необхідно визначити тип зв'язку чинників на основі

коефіцієнтів кореляції, по кожній із систем, для визначення факторів впливу (рис. 2.16).



Рис. 2.16. Зміст третьої частини другого етапу базового алгоритму

На третьому етапі побудови алгоритму зворотної розробки узагальнюються першопричини визначення результатів спостережень за змінами основних показників сфери послуг, викликаних впливом чинників, виначається залежність між факторами. На основі розглянутих етапів сформовано загальний вигляд алгоритму, що надано у Додатку В. Система факторів, які зумовлюють вектор і динаміку розвитку системи, виділяється на основі аналізу системи взаємозв'язків. Параметри суб'єктивних способів досягнення результату, як внутрішні характеристики сформованих у процесі споживання послуг, описують вплив факторів внутрішнього порядку, тобто переваг або передумов, що їх формують.

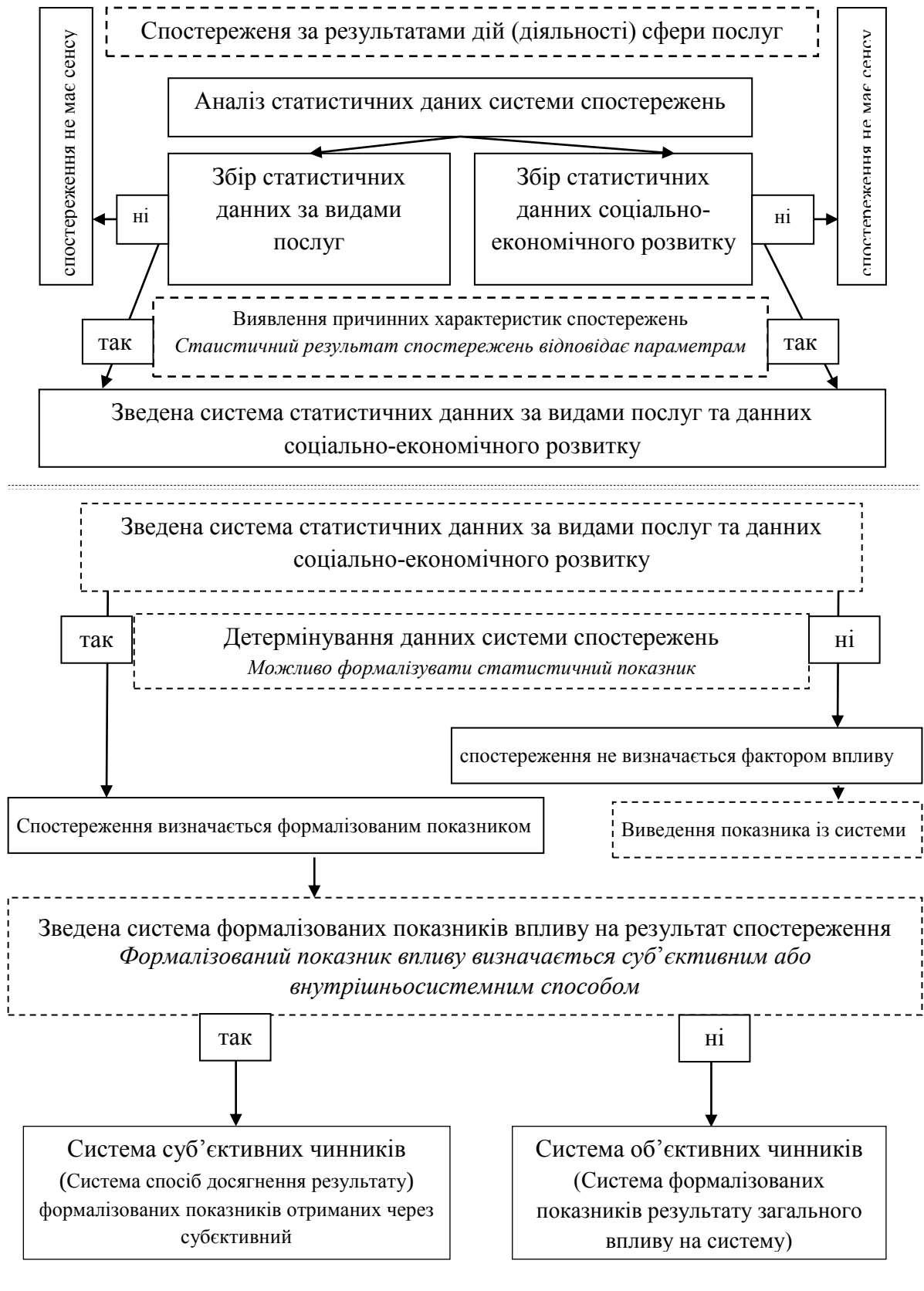


Рис. 2.17. Загальний вид алгоритму на першому етапі і другому етапі у першій і другій частинах

Таким чином, у загальному вигляді схема алгоритму виявлення факторів впливу на розвиток сфери послуг може бути представлена, як показано на рис. 2.18.

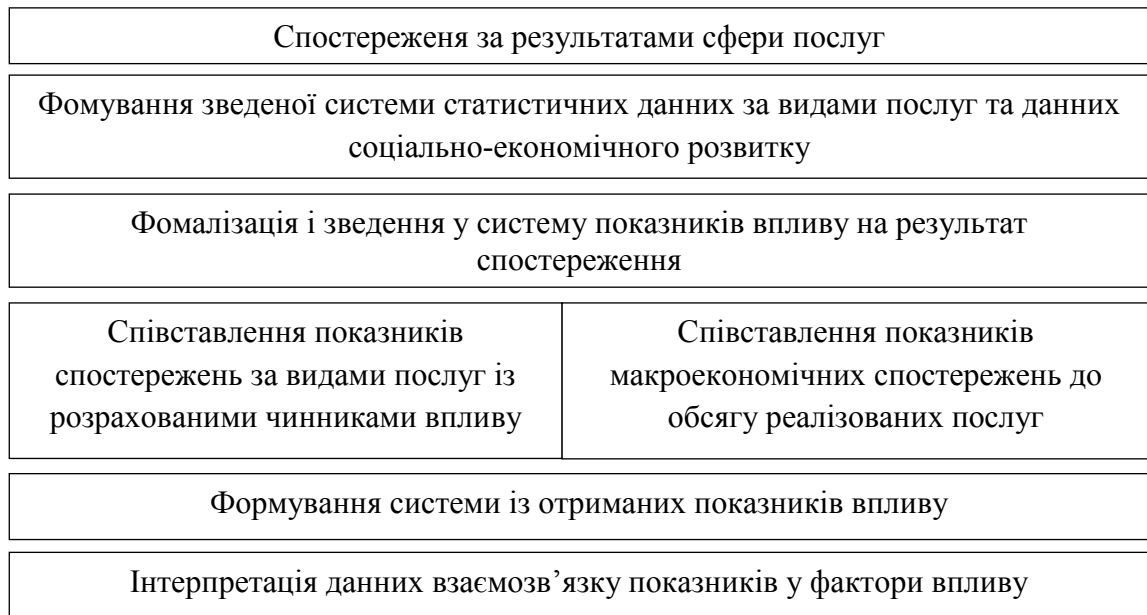


Рис. 2.18. Спрощена схема алгоритму виявлення факторів впливу

Засосування запропонованих методичних положень дозволило диференціювати чинники розвитку сфери послуг в Україні у розрізі окремих видів послуг (табл. 2.14).

Виходячи з параметрів спрощеного алгоритму, фактори впливу на сферу послуг України можуть бути визначені емпіричним шляхом підстановок. Під базовими спостереженнями приймаються результати аналізу за видами послуг згідно градації Світової організації торгівлі, а сукупні групи факторів, згідно прийнятим поняттям М. Портера [147].

Для обґрунтування емпіричних підстановок необхідно провести розрахунок показників, що визначають вплив факторів на сферу послуг України. Розрахунок необхідно провести відповідно до методики моделювання регулювання розвитку сфери послуг на основі алгоритму розробки чинників впливу на розвиток сфери послуг України.

Таблиця 2.14

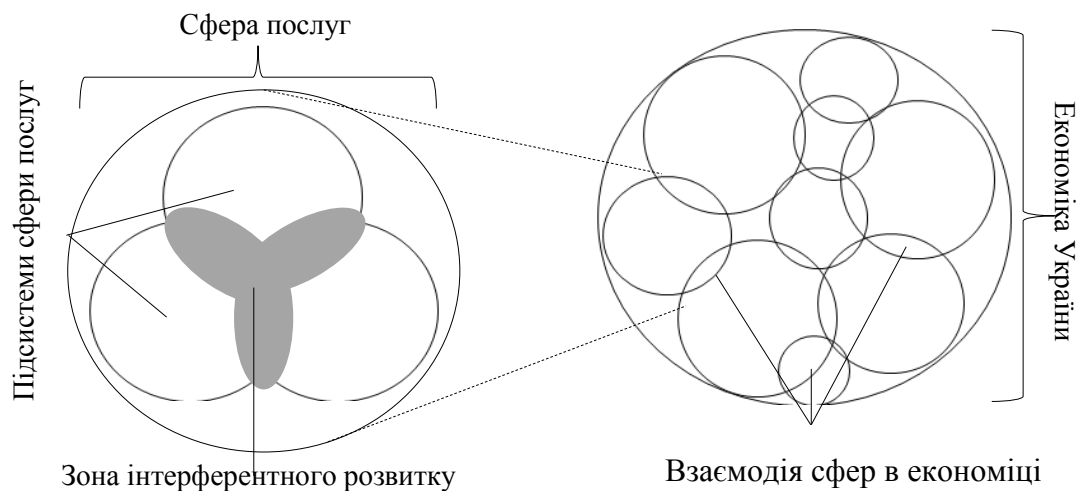
Диференціація чинників розвитку окремих видів послуг в Україні

Вид послуг	Спостереження	Чинники
Послуги зв'язку	Істотне значення має наявність капіталів, тому, за умови лібералізації ринків цих послуг, в Україні може бути створена серйозна конкурентна середа.	Технологізація
Будівельні та інженерні послуги	Будівельна сфера України має великий машинно-технічний потенціал і людський ресурс, а також великий і постійно зростаючий попит на будівельні послуги.	Урбанізація, рівень життя
Торговельно-посередницькі послуги	Розвиток мереж гуртових і роздрібних магазинів, посилює конкуренцію як цінову так і якісну між постачальниками	Достаток, рівень життя
Загальноосвітні послуги	Розвиток цих секторів буде сприяти стимулюванню технологічного прориву в різних секторах економіки, розширенню використання інформаційних технологій, розвитку національної інформаційної структури	Технологізація, Урбанізація
Послуги із захисту навколишнього середовища		Збільшення вільного часу, рівень життя
Фінансові послуги, включаючи страхування	Інвестиції в ці сектори можуть принести нові технології, більш економічні та перспективні.	Соціальна зайнятість
Послуги з охорони здоров'я і соціальні послуги	Низький рівень недержавних постачальників послуг у даній сфері і низький рівень якості послуг державних медичних установ відкриває широкі можливості для входження на ринок нових компаній.	Демографія, індивідуалізація, рівень життя
Послуги туризму	Наявність в Україні рекреаційного потенціалу. На території України є багатющі рекреаційні ресурси, які є основою для організації санаторно-курортного лікування, масового відпочинку і туризму	Збільшення вільного часу, рівень життя
Послуги в області організації дозвілля, культури та спорту	Державні програми підтримки, успіхи у спортивних змаганнях національних представників, поширює розвиток спортивних і культурних майданчиків	Індивідуалізація, Глобалізація
Транспортні послуги	Завдяки технологічним можливостям та потенціалу в галузях літако- та суднобудування, Україна має перспективи в розвитку додаткових транспортних послуг, пов'язаних з ремонтом та обслуговуванням	Технологізація

В даному випадку актуальним є розгляд сфери послуг як системи, на яку впливають паралельні економічні та соціальні процеси. Для цього запропоновано введення поняття «інтерферентного розвитку» в систему аналізу розвитку сфери послуг. Явище «інтерферентного розвитку» відбувається при взаємодії двох і більше підсистем однієї системи, що

розвиваються в різних напрямках. При цьому воно спостерігається і у систем, що розвиваються в глобальних узагальнених галузях. Тобто інтерферентними є властивості взаємного розвитку підсистем як такі, і не залежать, ні від властивостей глобальних узагальнених середовищ, ні від наявності оболонки.

Функціонування підсистем у рамках системи, в рівних умовах, при рівному взаємному впливі елементів системи відбувається шляхом коливань, тобто створення і реалізація послуг підсистемами в рамках безперервного процесу відтворення суспільних благ, вважається умовою інтерферентності ринку послуг. Інтерферентність як основа взаємного розвитку і функціонування може існувати лише в умовах безперервних коливань. Цей принцип обумовлений сутністю інтерферентності і може поширюватись як на елементи в системі, так і взаємопов'язані і взаємодіючі системи. Наприклад, взаємовплив ринку і держави в сучасних умовах, що відображає процес балансування різноманітних інтересів. Виходячи з принципів взаємного розвитку і перетікання процесів в економіці, доцільно розвивати економічні співтовариства по єдиній системі в умовах інтерферентності. А саме, розглядати економіку в цілому як систему циклічно замкнену, або сезонно замкнуту на процесі відтворення суспільних благ, в рамках бюджету.



2.19. Графічне відображення розвитку сфери послуг в умовах інтерферентності.

Таким чином, під інтерференцією розвитку послуг пропонується розуміти синтез можливостей, факторів і чинників функціонального, соціально-економічного, техніко-технологічного, інноваційного, організаційного характеру, у результаті якого технологічно і функціонально не пов'язані між собою послуги отримують оптимальні умови для розвитку, що графічно відображено на рис. 2.19.

Залежність функціонування сфери послуг від багатьох як функціональних (пов'язаних із споживачем), так і економічних (пов'язаних з виробником) факторів робить необхідним включення в систему великого числа змінних, що обумовлює необхідність ранжування факторів і критеріїв за ступенем їх впливу на систему.

Враховуючи, що інтерферентний розвиток є основою розвитку суміжних галузей, то можна говорити про отримання мультиплікативного ефекту в економіці країни. Зараз ці питання вирішуються програмно-цільовими методами. Основна кількість таких програм і проектів, що використовують багатокритеріальну оптимізацію, створюється на регіональному та місцевому рівні [14, 123]. Це обумовлено переходом від управління виробництвом до управління соціальними процесами, що проходять на території. При такому підході формуються цільові програми з вибором головної мети і критерію оптимізації для оцінки ступеня її досягнення. На їх основі формуються підцілі нижчого рівня. У таких системах все частіше використовуються показники, що характеризують певні соціальні стандарти (не валовий продукт, обсяг інвестицій, фондоддача, а прожитковий мінімум, середньодушовий дохід, обсяг коштів, спрямованих на соціальні програми і т.п.). При цьому сфері послуг відводиться істотно більше значення і місце.

2.3. Моделювання процесів регулювання розвитку сфери послуг

Для побудови ефективної моделі керування розвитком сфери послуг потрібно виявити існуючу модель регулювання системи соціально-економічних взаємозв'язків. Для розробки моделі керування в умовах інтерферентності основних факторів ринку необхідно проаналізувати безліч залежностей і визначити найбільш впливові важелі функціонуючої системи. Умови інтерферентного розвитку послуг дозволяють припустити, що сукупний одноманітний тиск або коливання обумовлюють взаємний одночасний вплив всіх груп факторів на систему з різним рівнем дії. Такий розвиток системи пояснює її функціонування з неявними кордонами по глибині і ширині середовища, але з постійним взаємним розвитком, тобто залежністю різноманітного типу зв'язку [123].

Основні завдання для визначення оптимальної моделі залежностей розвитку системи від факторів соціально-економічного середовища:

по-перше, визначити залежність комунікацій у середовищі сфери послуг через утворення масивів даних коефіцієнтів базових статистичних показників, завдяки яким можливо графічно обґрунтувати залежність визначальних змінних;

по-друге, окреслити можливість узгодженого керування групами факторів зі схожими ознаками, або укрупненими факторами, з різним важелем значущості на різних типах ринкових підсистем в єдиній системі;

по-третє, на базі узгоджено керованих показників та груп показників описати необхідність застосування моделі залежності розвитку сфери послуг від факторів впливу.

Оскільки перетікання всіх соціальних взаємин в економічні і навпаки в соціальній та економічній сферах зливається в єдине середовище за базовим принципом людських потреб, а саме їх задоволенню, за способом

споживання послуг, то вони мають, в свою чергу, визначати синхронну узгодженість всіх напрямів впливу на загальну систему.

Вивчення зв'язку між трьома і більше пов'язаними між собою ознаками носить назву множинної, або багатофакторної, регресії. При дослідженні залежностей методами множинної регресії завдання формулюється так само, як і при використанні парної регресії, тобто потрібно визначити аналітичний вираз зв'язку між результативною ознакою (Y), тобто загальним показником стану сфери послуг, і факторними ознаками впливу ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$), які потрібно визначити функцією:

$$Y_t = f(X_{it}) \quad (2.1)$$

Вибір факторів за принципом евристичного порівняння і емпіричного обґрунтування вибору має бути основним алгоритмічним правилом розрахунку для сфери послуг. Але задля виконання завдання побудови багатофакторної моделі, необхідно визначити фактори впливу на результуючий показник, тобто розвиток сфери послуг.

При цьому ґрутуючись на ознаках даних побудови алгоритму визначення факторів, що впливають на формування механізму керування розвитком сфери послуг. Таким чином, для кожного фактора визначимо залежність в динаміці з 2008 по 2012 р.

$$Y_t = a_0 + a_1 x_1 t + a_2 x_2 t + \dots + a_{it} x_{it} + \dots + a_{nt} x_{nt}, \quad (2.2)$$

де Y_t – інтегральний, або сукупний стан сфери послуг

X_{it} – фактор, що впливає на функціонування сфери послуг

a_i – параметри моделі (коефіцієнти значущості для факторів впливу)

t – період часу.

Приведення даних різних процесів, що впливають на побудову сфери послуг, можна визначити як відношення наведених даних в динаміці до обсягу реалізованих послуг, як по окремим видам груп, так і в цілому по сфері послуг. Вибір первинних факторів ґрунтується на припущенні й найбільшому охопленні потенційно важливої інформації. Оскільки соціально-економічна статистика є базовою основою математичних методів

аналізу даних у маркетингових дослідженнях, а більшість методів і способи їх оцінки носять буквально вільно інтерпретуємий характер, то такі методи і способи для аналізу розрізнених чинників є оптимальними. Для первинного аналізу необхідно залучити обчислювальні данні спостережень за станом ринку і впливом основних показників, які формуються на засадах статистичних даних. У зв'язку з цим, згідно аналізу сучасного стану сфери послуг за період з 2008 по 2012 р. [167, 168, 169], аналізуються спостереження, які повністю описують стан сфери послуг за оремими видами послуг.

Таким чином, необхідно звести масив вимірюваних показників, які будуть прийматись за результат спостережень за діяльністю сфери послуг.

Загальний перелік показників спостережень:

- показник довголіття;
- показник рівня освіти;
- показник рівня контролю над ресурсами;
- чисті заощадження;
- доходи населення;
- кількість міського населення;
- загальної кількості населення України;
- кількість народжених;
- кількість померлих;
- кількість зайнятого населення;
- кількість активного населення;
- сума прямих інвестицій;
- загальний обсяг ввп;
- обсяг реалізованих послуг
- сума імпорту послуг.

Кожне спостереження у динаміці має пряму, опосередковану або зворотню залежність розвитку між собою.

Найбільш адекватною порівняльною характеристикою показника в часі буде розрахунок відносної величини динаміки, узагальнюючий відносний показник, який визначається як співвідношення двох величин спостережень. Останні є, по суті, певним станом відомого фактора. За допомогою індексів здійснюються порівняння фактичних показників з базисними, тобто, з показниками попередніх періодів. У зв'язку з цим, розраховуються наступні чинники впливу на кожен вид послуг.

1) Індекс людського розвитку (iLP), розрахунковий показник визначається згідно даних Програми Розвитку ООН. Це зводний вимірник індикаторів по трьом напрямам – довголіттю, рівню освіти і контролю над ресурсами, необхідними для гідного життя.

2) Індекс достатку ($iДос$), вимірюється співвідношенням чистих заощаджень до доходів населення.

3) Індекс урбанізації ($iУ$), вимірюється співвідношенням кількості міського населення до загальної кількості населення України.

4) Демографічний індекс ($iДем$), вимірюється співвідношенням кількості народжених до кількості померлих.

5) Індекс соціальної зайнятості ($iC3$), вимірюється співвідношенням кількості зайнятого населення до кількості активного населення.

6) Індекс привабливості ринків (iIP), вимірюється співвідношенням сумми прямих інвестицій до загального обсягу ВВП.

7) Індекс індивідуалізації послуг ($iIII$), вимірюється співвідношенням обсягу реалізованих послуг до кількості населення.

8) Індекс глобальної залежності від зовнішніх ринків ($iГ$), вимірюється співвідношенням сумми імпорту послуг до загального обсягу реалізованих послуг.

Кожен індекс з великою вирогідністю описує загальне явище або фактор впливу на систему, оскільки розраховується із показників спостережень.

Таблиця 2.15

Розрахунок основних індексів

Індекси	2008	2009	2010	2011	2012
Індекс достатку	0,35	0,20	0,22	0,26	0,02
Індекс урбанізації	0,69	0,69	0,69	0,69	0,69
Індекс демографії	0,68	0,73	0,71	0,76	0,79
Індекс соціальної зайнятості	0,94	0,91	0,92	0,92	0,92
Індекс привабливості ринків	0,06	0,04	0,05	0,04	0,05
Індекс індивідуалізації	0,00	0,00	0,01	0,01	0,01
Індекс глобалізації	0,41	0,51	0,44	0,33	0,39
Індекс людського розвитку	0,70	0,71	0,72	0,73	0,74

Але при моделюванні системи соціально-економічних динамік доводиться мати справу з багатofакторними залежностями, коли показання одного або групи значень визначаються групою показників. Таким чином, будь-яке спостереження соціально-економічного розвитку, на яке впливають фактори, може бути описане через систему залежностей показників.

Всі показники, що входять в систему, формуються під впливом безлічі причин і умов. Тому, для коректного аналізу, оптимальним буде використання багатofакторної моделі визначення залежності, що у смислового вираженні більш суттєво відображає соціально-економічні явища і має високий ранг багатокритеріальної адаптації результату.

Згідно розробленого алгоритму визначення чинників впливу, після формування масиву показників спостережень, їх необхідно формалізувати, тобто привести в обчислювальний вид.

Для цього визначається приріст показника у абсолютному вимірі, після чого необхідно визначити долю приросту від базового показника у відносному вимірі, показника спостережень в динамичності з 2008 до 2012 р. [167, 168, 169], відповідно до аналізу динаміки обсягів реалізованих послуг і ємності ринку за цей період у розрізі видів послуг в Україні (табл. 2.16).

Таблиця 2.16

Темп приросту показника спостережень у абсолютному вимірі

Показники	2009	2010	2011	2012
Приріст показника Валове накопичення, млрд.грн	-109,1	44,1	82,6	-256,8
Приріст показника Споживчі расходи, млрд.грн	14,0	141,4	191,0	164,4
Приріст показника Міське населення, тис.осіб	-108,6	-81,6	-62,4	-83,2
Приріст показника Загальне населення, тис.осіб	-229,0	-180,8	-184,4	-405,81
Приріст показника Кількість народжених, тис.осіб	1,9	-14,8	4,9	18,1
Приріст показника Кількість померлих, тис.осіб	-47,8	-8,5	-33,6	-1,5
Приріст показника Зайняте населення, тис.осіб	-780,8	74,5	58,2	30,1
Приріст показника Активне населення, тис.осіб	-247,1	-98,7	5,3	-45,4
Приріст показника Прямі інвестиції, млн. долл	-6097	1679	712	1194
Приріст показника ВВП, млрд. долл	-62,2	19,3	28,8	11,1
Приріст показника Обсяг реалізованих послуг, млрд.грн	8,8	32,5	3,7	68,3
Приріст показника Імпорт товарів і послуг, млрд.грн	-81,7	142,1	198,1	56,4
Приріст показника Номінальний ВВП, млрд.грн	-34,8	169,3	234	92,3
Приріст показника Наявний дохід населення, млрд.грн	27,4	179,7	129,6	119,9
Приріст показника Індекс споживчих цін	15,0	12,5	6,9	-0,3
Приріст показника Обсяг реалізованих послуг, млрд.грн	8,8	32,5	3,7	68,4

Відносно до залежності показників приросту по кожному виду спостережень, буде опрацьовано: коефіцієнти приросту за видами послуг; коефіцієнти приросту чинників впливу; коефіцієнти приросту показників спостережень. Зведений розрахунок даних у загальну систему має в собі три підсистеми коефіцієнтів приросту, які відображають як внутрішні залежності системи показників, так і зовнішні ознаки загальносистемних зв'язків, що, в свою чергу, виявляються як суб'єктивні і об'єктивні зв'язки між параметрами системи (табл. 2.17). Найбільш прийнятним способом

відбору суб'єктивних факторних ознак є метод крокової регресії, або кроковий регресійний аналіз.

Таблиця 2.17

Формалізація статистичних і розрахункових даних у загальну систему

кр/коефіцієнт приросту відповідного показника	2009	2010	2011	2012
1	2	3	4	5
Система коефіцієнтів приросту показників спостережень				
кр (Валове накопичення)	-0,4118	0,2830	0,4129	-0,9089
кр (Споживчі расходи)	0,0183	0,1830	0,2089	0,1488
кр (Міське населення)	-0,0034	-0,0026	-0,0020	-0,0026
кр (Загальне населення)	-0,0049	-0,0039	-0,0040	-0,0089
кр (Кількість народжених)	0,0037	-0,0289	0,0098	0,0360
кр (Кількість померлих)	-0,0634	-0,0120	-0,0481	-0,0023
кр (Зайняте населення)	-0,0372	0,0037	0,0029	0,0015
кр (Активне населення)	-0,0110	-0,0045	0,0002	-0,0021
кр (Прямі інвестиції)	-0,5587	0,3486	0,1096	0,1657
кр (ВВП)	-0,3469	0,1645	0,2113	0,0670
кр (Обсяг реалізованих послуг)	0,0407	0,1449	0,0144	0,2621
кр (Імпорт товарів и послуг)	-0,1570	0,3238	0,3410	0,0724
Система коефіцієнтів приросту чинників впливу				
кр (Достатку)	-0,4224	0,0846	0,1688	-0,9207
кр (Урбанізація)	0,0015	0,0013	0,0020	0,0063
кр (Демографія)	0,0716	-0,0171	0,0609	0,0384
кр (Соціальна зайнятість)	-0,0265	0,0082	0,0026	0,0035
кр (Привабливості ринків)	-0,3243	0,1581	-0,0839	0,0925
кр (Індивідуалізація)	0,0459	0,1494	0,0185	0,2734
кр (Глобалізація)	0,2345	-0,1351	-0,2435	0,1769
кр (Індекс людського розвитку)	0,0201	0,0141	0,0069	0,0207
Система коефіцієнтів приросту за видами послуг				
кр (торгових і ремонтних послуг)	-0,1702	0,0451	0,0750	0,1622
кр (сервісних послуг з дозвілля)	-0,0910	0,2467	0,0126	0,3019
кр (транспортних та послуг зв'язку)	0,0434	0,1148	0,0127	0,2451
кр (інжинірингових та рентних послуг)	0,0680	0,1983	0,0108	0,2741
кр (освітніх послуг)	0,0729	0,0754	-0,0440	0,0364
кр (медичних і соціальних послуг)	0,1387	0,1311	0,0136	0,2396
кр (комунальних та індивідуальних послуг)	-0,1037	0,2034	0,0640	0,4417

Визначимо тип зв'язку чинників впливу із показниками за видами послуг на основі коефіцієнтів кореляції. Для такого розрахунку використаємо формулу визначення коефіцієнта кореляції:

$$r = (\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})) / \sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum (y_i - \bar{y})^2}, \quad (2.3)$$

де r – коефіцієнт кореляції, x_i – показник коефіцієнту приросту за видами послуг; y_i – показник коефіцієнту приросту чинників впливу. Отримані результати наведені в табл. 2.18.

Таблиця 2.18

Визначення кореляційної залежності коефіцієнтів приросту

	кр (Достатку)	кр (Урбанізація)	кр (Демографія)	кр (Соціальна зайнятість)	кр (Привабливості ринків)	кр (Індивідуалізація)	кр (Глобалізація)	кр (Індекс людського розвитку)
кр (торгових і ремонтних послуг)	-0,14	0,66	-0,39	0,89	0,83	0,63	-0,37	-0,24
кр (сервісних послуг з дозвілля)	-0,31	0,61	-0,74	0,78	0,94	0,90	-0,06	0,20
кр (транспортних та послуг зв'язку)	-0,76	0,86	-0,38	0,40	0,63	1,00	0,44	0,61
кр (інжинірингових та рентних послуг)	-0,62	0,68	-0,60	0,44	0,71	0,98	0,36	0,60
кр (освітніх послуг)	-0,32	-0,11	-0,42	-0,33	0,02	0,34	0,59	0,75
кр (медичних і соціальних послуг)	-0,88	0,70	-0,22	-0,03	0,29	0,87	0,77	0,90
кр (комунальних та індивідуальних послуг)	-0,49	0,82	-0,49	0,73	0,84	0,92	0,04	0,23

У результаті аналізу масиву даних коефіцієнтів кореляції виявлено часткову мультиколінеарність, яка може привести до невизначеності параметрів у лінійній регресійній моделі. Тому для визначення виводу параметру з моделі проаналізуємо залежність масивів через t-критерій Стюдента. Для залежностей які залишаться у системі розрахуємо коефіцієнт детермінації, оскільки сам по собі коефіцієнт кореляції не має змістовної інтерпретації, а його квадрат (r^2), званий коефіцієнтом детермінації, має

простий сенс - це показник того, наскільки зміни залежного ознаки пояснюються змінами незалежного. Значення коефіцієнта кореляції (r) від 0 до 0,2 інтерпретується, як дуже слабка кореляція, в свою чергу значення коефіцієнту детермінації (r^2) не перевищує 4 %, що свідчить про визначення одного чинника іншим не більш як на 4%. Таким чином, якщо (r) від 0,2 до 0,5, то (r^2) не перевищує визначення залежного чинника більш ніж на 25 %, якщо (r) від 0,5 до 0,7, то кореляція середня, а (r^2) визначає чинник на 49 %, а якщо (r) від 0,7 до 1, то кореляція сильна і дуже сильна, а (r^2) визначає чинник від 50 % до 100 %.

Таблиця 2.19

Визначення значущості залежності коефіцієнтів приросту

	кр (Достатку)	кр (Урбанізація)	кр (Демографія)	кр (Соціальна зайнятість)	кр (Привабливості ринків)	кр (Індивідуалізація)	кр (Глобалізація)	кр (Індекс людського розвитку)
кр (торгових і ремонтних послуг)	0,17	0,37	0,45	0,33	0,18	0,10	0,45	0,44
кр (сервісних послуг з дозвілля)	0,14	0,15	0,26	0,13	0,01	0,47	0,26	0,18
кр (транспортних та послуг зв'язку)	0,14	0,07	0,18	0,06	0,10	0,06	0,21	0,09
кр (інжинірингових та рентних послуг)	0,13	0,05	0,13	0,05	0,05	0,15	0,16	0,06
кр (освітніх послуг)	0,16	0,17	0,47	0,16	0,27	0,11	0,41	0,25
кр (медичних і соціальних послуг)	0,13	0,03	0,09	0,03	0,10	0,39	0,13	0,04
кр (комунальних та індивідуальних послуг)	0,14	0,14	0,22	0,13	0,03	0,34	0,22	0,16

Оскільки виборки зв'язкові з рівним числом вимірювань у кожній, то можна використовувати просту формулу t - критерію Стьюдента:

$$t = d/Sd, \quad (2.4)$$

$$d = \sum (x_i - y_i) / n, \quad (2.5)$$

$$Sd = \sqrt{(\sum d_i - (\sum d_i)^2/n)/n*(n-1)}, \quad (2.6)$$

де: x_i - показник коефіцієнту приросту за видами послуг,

y_i - показник коефіцієнту приросту чинників впливу,

n - кількість спостережень у масиві.

Відповідно до матриць кореляційної залежності, матриці визначення значущості залежності коефіцієнтів по t-критерію, і визначення коефіцієнтів детермінації для показників, що залишилися у системі, визначається залежність чинників впливу на показники спостережень із показниками за видами послуг. Із множинної регресійної моделі необхідно виключити найбільш залежні і найменш значимі показники факторних ознак впливу на підставі евристичного та логічного аналізів досліджуваного явища.

Якість рівняння регресії залежить від ступеня достовірності вихідних даних, обсягу сукупності у збільшеному числі спостережень, і великому обсязі спостережень. Це є однією з передумов побудови адекватної статистичної моделі. Відповідно до зформованої системи параметрів до обсягів реалізованих послуг по кожному виду, визначаються наступні параметри значущості для відповідних коефіцієнтів приросту факторів впливу:

0,72 – ваговий коефіцієнт фактору впливу достатку,

0,10 – ваговий коефіцієнт фактору впливу технологізації послуг,

0,17 – ваговий коефіцієнт фактору впливу соціалізації,

0,01 – ваговий коефіцієнт фактору впливу урбанізації.

Таким чином, аналітична форма вираження зв'язку результативної ознаки інтегрального індексу стану сфери послуг за факторами впливу на види послуг і ряду найбільш значущих факторних коефіцієнтів впливу, визначається багатфакторним рівнянням регресії:

$$y_{t2} = 0,72z_1 + 0,1z_2 + 0,17z_3 + 0,01z_4, \quad (2.7)$$

де: Z_1 – коефіцієнт приросту фактору впливу достатку,

Z_2 – коефіцієнт приросту фактору впливу технологізації послуг,

Z_3 – коефіцієнт приросту фактору впливу соціалізації,

Z_4 – коефіцієнт приросту фактору впливу урбанізації.

Наступним етапом визначення чинників впливу на спостереження, згідно алгоритму, постає необхідність виокремлення із формалізованої зведеної системи показників, що визначаються об'єктивним або загальносистемним способом.

Друга черга залежностей - це залежності об'єктивних чинників - зовнішніх умов, які надають домінантний вплив на реалізацію переваг і формують стійкі передумови функціонування сфери послуг. Порівнянність головних передумов забезпечують купівельну спроможність. Згідно розробленого алгоритму визначення факторів, необхідно дослідити забезпечення залежності загального обсягу реалізованих послуг і головних макроекономічних чинників.

Валовий внутрішній продукт піддається аналізу як сукупний макроекономічний показник, що відображає реальну вартість усіх кінцевих товарів і послуг призначених для безпосереднього споживання, вироблених за рік у всіх галузях економіки на території держави, експорту та накопичення, незалежно від національної приналежності використаних факторів виробництва (рис. 2.20).

Індекс інфляції піддається аналізу як сукупний макроекономічний показник, що відображає реальну зміну цін на товари та послуги для населення в динаміці по відношенню до попереднього періоду (рис. 2.21). Наявний дохід населення відображає стан купівельного попиту на загальний обсяг послуг (рис. 2.22).

Ці ознаки впливають на вартість послуг або на можливість їх споживання таким чином, що надають прямий або опосередкований вплив на загальне функціонування сфери послуг. Аналіз сукупності факторів зовнішнього середовища, які не увійшли до числа аналізованих, не задовольняють умовам пошуку.

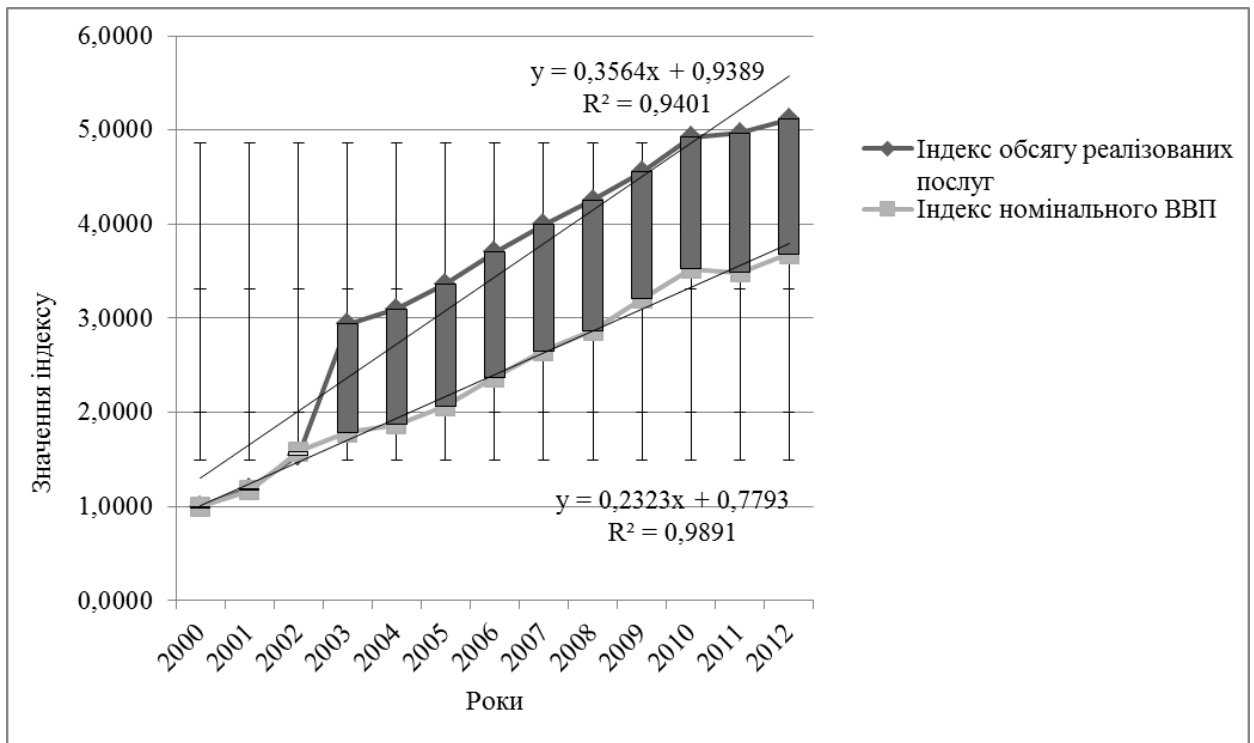


Рис. 2.20. Графічне порівняння динаміки індексів номінального ВВП і обсягу реалізованих послуг

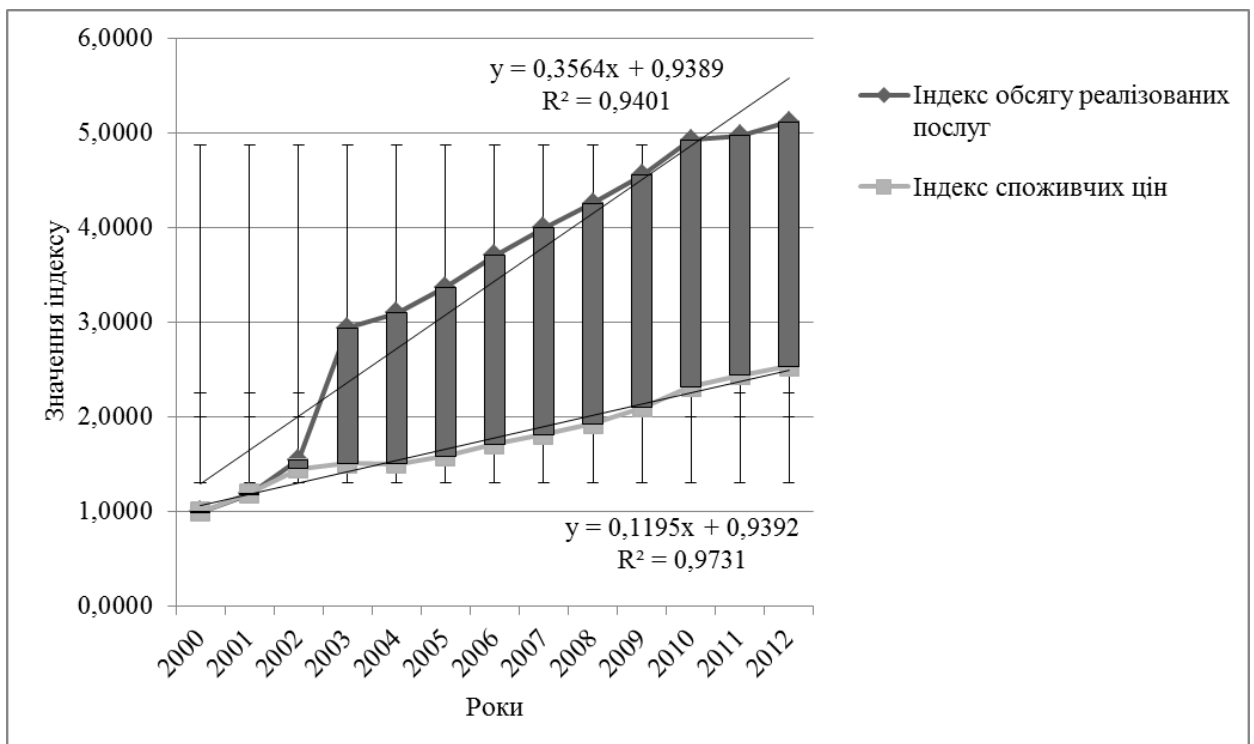


Рис 2.21. Графічне порівняння динаміки індексів споживчих цін і обсягу реалізованих послуг

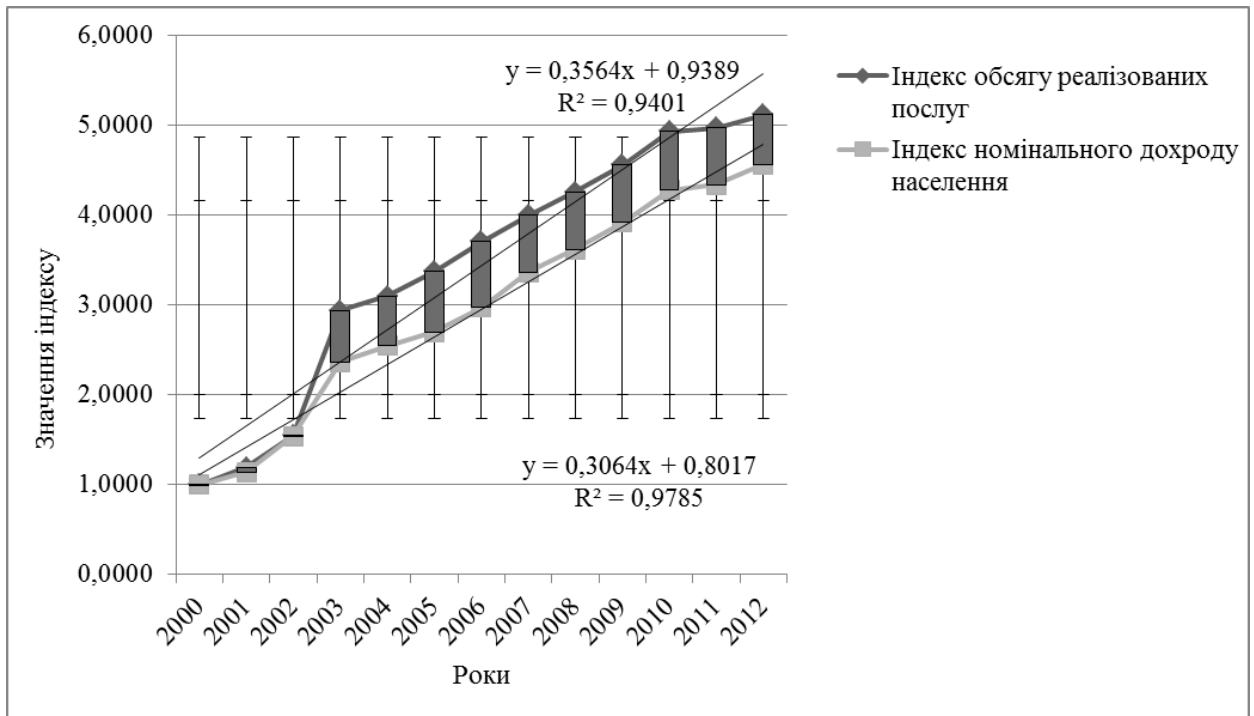


Рис 2.22. Графічне порівняння динаміки індексів номінального доходу населення і обсягу реалізованих послуг

Це означає, що їх вплив на процес споживання послуг не значущий, тому при формуванні багатофакторної моделі необхідно врахувати всі кореляційні залежності обчислюваних показників факторів впливу.

Таким чином, можливо виділити групу факторів побудованих на основі фізіологічних потреб людини.

Результатом аналізу і зіставлення масивів даних загального обсягу реалізованих послуг і сукупності доходів від реалізації послуг на ринках відповідних третьої групи факторів, а саме чинники забезпечують реалізацію соціальних потреб найбільш достовірної лінії тренда згідно масиву даних темпів зростання. Це дає можливість вважати, що реалізація соціальних потреб користується незмінним попитом. Результатом аналізу суб'єктивних чинників формування сфери послуг, можна вважати модель значущих чинників, для яких настають умови інтерференції і конвергентності, для факторів груп впливу. Тобто фактори цих груп і, відповідно, ринки, на яких

реалізуються основні послуги груп, є найбільш вірогідними суб'єктивними факторами, що їх формують.

Для формалізації моделі прогнозування використаємо коефіцієнт парної кореляції, який характеризує ступінь набліження залежності между будь - якими двома випадковими чинниками. Оскільки коефіцієнт парної кореляції симетричний, то маємо матрицю парної кореляції (табл. 2.19).

Таблиця 2.19

Матриця парної кореляції

Абсолютний приріст				
	Обсяг реалізованих послуг	Індекс споживчих цін	Доходи населення	ВВП
Обсяг реалізованих послуг	1,0000	0,9423	0,9933	0,9678
Індекс споживчих цін		1,0000	0,9708	0,9875
Доходи населення			1,0000	0,9889
ВВП				1,0000

При побудові багатфакторної моделі соціально-економічної динаміки, як сфера послуг, на етапі побудови кореляційної матриці виявлена умова мультиколінеарності, тобто коефіцієнти парної кореляції при розрахунку показника парної кореляції при абсолютному прирості, близькі по модулю до одиниці. Таким чином, фактори моделі мають однакові монотонні відносно один одного тенденції в динаміці.

Для набліження завдання до реальної ситуації за умови, що між усіма факторами в парі є лінійна функціональна залежність (коефіцієнт парної кореляції близький до одиниці), розраховуємо однофакторні функції лінійної залежності по кожному з факторів.

Індекс споживчих цін: $U=0,1195x+0,9392$

Обсяг реалізованих послуг: $U=0,35864x+0,9388$

Валовий внутрішній продукт: $U=0,2323x+0,7793$

Доход населення: $U=0,3064x+0,8017$

Побудуємо багатофакторну модель за допомогою синтезу однофакторних моделей, які з різним ступенем достовірності апроксимують показник, що отримується у результаті.

В результаті отримуємо адекватну математичну модель.

$$U_o = 0,8648 + 0,0299x_1 + 0,0891x_2 + 0,0581x_3 + 0,0766x_4, \quad (2.8)$$

де U_o – інтегральний індекс стану сфери послуг за факторами впливу на систему в цілому,

x_1 – коефіцієнт приросту індексу споживчих цін,

x_2 – коефіцієнт приросту обсягу релазованих послуг за попередній період,

x_3 – коефіцієнт приросту ВВП,

x_4 – коефіцієнт приросту доходів населення,

Таким чином, у результаті аналізу масивів статистичних спостережень, що приведені до формалізованого обчислювального виду, через систему перетворення коефіцієнтів зростання, було визначено модель керування розвитком сфери послуг, яка визначається системою багатофакторних моделей залежності від суб'єктивних і об'єктивних важелів впливу:

$$y_{t1} = 0,8648 + 0,0299x_1 + 0,0891x_2 + 0,0581x_3 + 0,0766x_4 \quad (2.9)$$

$$y_{t2} = 0,72z_1 + 0,1z_2 + 0,17z_3 + 0,01z_4 \quad (2.10)$$

Побудовані моделі мають високий ступінь достовірності і можуть використовуватися для прогнозування обсягів реалізації послуг.

Висновки за розділом 2

За результатами дослідження стану і тенденцій розвитку сфери послуг України визначено, що обсяги міжнародної торгівлі послугами стрімко зростають, змінюючи структуру; основними незадоволеними сегментами ринку послуг України залишаються: будівництво, захист навколишнього

середовища, організація дозвілля, культури і спорту, охорона здоров'я і сфера соціальних послуг; міжрегіональна диференціація частки послуг в економічному розвитку має досить велику амплітуду коливання, причому частка та обсяг послуг, реалізованих населенню, також постійно зростають. Проведено сегментацію ринку послуг України за розміром постачальників.

За результатами статистичного і SWOT-аналізу сфери послуг України визначені напрями розвитку сфери послуг в Україні, які представлені у вигляді маркетингових стратегій: SO – максимізація можливостей і сильних сторін, WO – зменшення слабкостей за рахунок можливостей, ST – розвиток сильних сторін для зменшення загроз, WT – мінімізація слабкостей і загроз.

Удосконалено методичні засади визначення чинників розвитку сфери послуг в Україні у розрізі окремих видів послуг на основі застосування маркетингового підходу, який реалізується у три етапи і ключовою відмінністю якого є урахування суб'єктивних і об'єктивних факторів формування потреб; виявлення рівня задоволеності потреб за окремими видами послуг на основі визначених в роботі життєвих циклів виникнення і задоволення потреби, а також ефекту інтерференції розвитку послуг. Запропоновано під інтерференцією розвитку послуг розуміти синтез можливостей, факторів і чинників функціонального, соціально-економічного, техніко-технологічного, інноваційного, організаційного характеру, у результаті якого технологічно і функціонально не пов'язані між собою послуги отримують оптимальні умови для розвитку.

Диференційовано чинники розвитку сфери послуг в Україні у розрізі окремих видів послуг.

В роботі побудовані економетричні моделі, які описують залежності обсягів реалізації послуг від об'єктивних і суб'єктивних факторів, які мають високий ступінь достовірності і можуть використовуватися для прогнозування обсягів реалізації послуг.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

3.1. Прогнозування розвитку сфери послуг

Основною метою прогнозування є об'єктивна оцінка сучасного стану сфери послуг України та пошук оптимальних шляхів її розвитку на довгострокову перспективу. Під прогнозом на довгострокову перспективу, слід розуміти, довгострокове планування до двадцяти років, виходячи з наступних ознак:

- зовнішнє середовище не зазнає суттєвих змін у майбутньому;
- зовнішнє середовище має рівноважні чинники сталого функціонування;
- внутрішньосистемні показники взаємопов'язані;
- майбутні системні показники можуть бути спрогнозовані шляхом екстраполяції тренду;
- кінцевий стан системи може бути спрогнозований, з урахуванням існуючих, можливих і послідовно майбутніх тенденцій.

Прогноз аналізує основні системні проблеми сфери послуг в державі і пропонує шляхи їх вирішення. Концепція розробки сукупного прогнозу побудована на принциповому підході диференціації і ранжування, що суттєво відрізняється від інших підходів, де прогнози побудовані тільки виходячи з оцінки попиту, тобто реалізованих послуг. Необхідно відзначити, що жодна система показників не може бути абсолютизована, а вподобання до оцінки тим чи іншим показникам визначається в першу чергу логічними зв'язками і практичними навичками. Можливість корисно використовувати

будь-який показник для дієвого аналізу емпіричної системи багато в чому залежить від поставленої евристичними методами мети. Прогноз і аналіз відносних індексів і темпів зростання основних чинників ставить метою вимірювання впливу як кожного фактора на результативну ознаку, так і їх сукупного впливу. Але введення великої кількості факторів в модель прогнозу не завжди приводить до точних результатів, оскільки на результуючу ознаку в ретроспективі впливає значна кількість випадкових чинників, які можуть спотворити закономірність спостереження, отже їх необхідно не допустити у модель. Тому для прогнозу розвитку сфери послуг на довгострокову перспективу, слід використати, декілька сценаріїв прогнозу, у яких буде різний ступінь складності вимірювання відповідно до доцільності застосування його результатів.

Таким чином, для адекватності сукупної прогнозної оцінки, необхідно провести три розробки прогнозу за наступними сценаріями.

1) Інерційний, або прогноз інертного руху, тобто сценарій збереження рівномірного прямолінійного руху або спокою системи, коли діючі на нього фактори відсутні або взаємно врівноважені, при відносній стійкості до зовнішніх впливів.

2) Помірний, або прогноз сталого розвитку, це такий сценарій при якому зберігається існуюча система чинників, розробляється комплекс заходів щодо вирішення існуючих проблем розвитку, вдосконалюється законодавство, здійснюється пошук механізмів виходу з кризових станів по окремим підсистемам, і що найголовніше, створюються умови подальшого якісного зростання економічних чинників, в умовах збалансованої системи соціально-економічних зв'язків.

3) Інноваційний, або прогноз інтерферентного розвитку, сценарій, що припускає ідеальні умови функціонування рівноважної системи залежностей, в умовах збереження тенденцій зростання світової і державної економіки і впровадження передових технологій. Інноваційний сценарій являє собою

найбільш сприятливу альтернативу. Він передбачає відносно високий і стабільний економічний ріст, заходи державної підтримки, стимулювання споживання послуг, вдосконалення структури зовнішньої торгівлі, збільшення частки глибокого сервісу.

Для початку прогнозування за будь-яким сценарієм необхідно визначити базові тенденції і умови функціонування системи економіки України і сфери послуг зокрема.

Розглянемо економічний стан України в 2001-2012 рр. [169], який в цілому характеризувався зростанням із середньорічними темпами 4,25 %, проте був вкрай нерівноважним. Умовно з періоду десятирічного розвитку потрібно виділити наступні характерні інтервали:

- період зростання економіки після трансформаційної кризи 2001-2008 рр.;
- період світової загальноекономічної кризи 2009 р.;
- період післякризового відновлення економіки 2010-2012 рр..

Таблиця 3.1

Зведені данні номінального ВВП Україні з 2002 по 2012 рр.

Роки	У фактичних цінах	Зростання у абсолютному вимірі, млн грн	Зростання у відносному вимірі, %
2002	225810		
2003	267344	41534	+18.4
2004	345113	77769	+29.1
2005	441452	96339	+27.9
2006	544153	102701	+23.3
2007	720731	176578	+32.5
2008	948056	227325	+31.5
2009	913345	-34711	-3.7
2010	1082569	169224	+18.5
2011	1316600	234031	+21.6
2012	1408889	92289	+7.0

Період 2001-2008 рр. - підйом економіки після завершення трансформаційної кризи і відновлення. Середньорічний темп зростання ВВП

у цей період склав 20,5 % (табл. 3.1.), що дозволило до 2008 р. за розміром економіки досягти рівня 67,3 % 1991 р., а до кінця періоду на 74,2 %, що є найбільшим показником рівня економіки після кризи.

Сприятлива зовнішньоекономічна кон'юнктура дозволила досягти значного позитивного сальдо платіжного балансу, накопичити валютні резерви. Таким чином, виникли можливості кардинальних цілеспрямованих структурних змін для побудови соціально орієнтованої ринкової економіки, громадянського суспільства та ефективної політичної системи в Україні. Але не були належним чином використані ні при трансформаційній кризі 1991-2000 рр., ні в умовах економічного зростання 2000-2008 рр., коли з'явилися фінансові ресурси для таких перетворень.

В українській економіці, що протягом 2001-2008 рр. демонструвала позитивну динаміку, спостерігалися ознаки порушення макроекономічної рівноваги, оскільки зростання не було зумовлене стабільними довгостроковими факторами. Економічне зростання стало не результатом системних внутрішніх реформ, а наслідком впливу сприятливих чинників короткочасного характеру як зовнішнього, так і внутрішнього походження. Разом з тим, промисловість залишалась провідною системоутворюючою галуззю реального сектора економіки нашої країни, зберігаючи найбільшу частку в його структурі (у 2008 р. на неї припадало 46,1 % валового випуску товарів і послуг і 31,3 % валової доданої вартості).

Починаючи з 1999 р. і по серпень 2009 р. індекс цін виробників промислової продукції зріс у 4,2 рази. Це зумовило неухильне зниження коефіцієнта покриття імпорту експортом в Україні з 1,126 у 2004 р. до 0,8 в 2008 р.. Зростаючий при цьому дефіцит торгового балансу вдавалося профінансувати за рахунок зовнішніх джерел (табл. 3.2), в результаті чого валовий зовнішній борг України, виражений як відсоток до експорту товарів і послуг, збільшився з 74,2 % у 2004 р. до 120,6 % в 2008 р. Протягом 2001-2008 рр. відбулася переорієнтація інвестиційних потоків зі сфери

промислового виробництва у сферу фінансових послуг та послуг, пов'язаних з операціями з нерухомим майном.

Таблиця 3.2

Прямі іноземні інвестиції на Україні з 2006 по 2012 рр.

Рік	ПП в Україну		ПП з України		Сальдо	
	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%
2006	5604	-28.2	-133	-148.4	5737	-23.8
2007	9891	+76.5	673	+606.0	9218	+60.7
2008	10913	+10.3	1010	+50.1	9903	+7.4
2009	4816	-55.9	162	-84.0	4654	-53.0
2010	6495	+34.9	736	+354.3	5759	+23.7
2011	7207	+11.0	192	-73.9	7015	+21.8
2012	8401	+16.6	1206	+528.1	7195	+2.6

**розраховано за основі даних [167,168,169]*

Період кризи 2009 р., ознаменувався падінням української економіки. Це стало закономірним підсумком якості економічного зростання в докризовий період, що було обумовлено переважно двома факторами. По-перше, зростання цін на український експорт як наслідок прискорення темпів зростання світової економіки, і подруге, високий внутрішній попит, який стимулювали м'яка монетарна політика і значне збільшення банківського кредитування за рахунок іноземного капіталу. Погіршення економічної ситуації в світі закономірно, враховуючи високий рівень вразливості української економіки, спричинило розгортання в державі системної економічної кризи.

Реальний сектор економіки України в 2006-2009 рр. характеризувався стабільною тенденцією міжгалузевого перерозподілу як у випуску товарів і послуг, так і в створенні доданої вартості на користь будівництва та галузей, що надають послуги. Але подібні структурні зміни не сприяли якісним структурним змінам в промисловості, яка є головною складовою реального сектора, і в сільському господарстві [142].

Падіння обсягів виробництва промисловості вплинуло на результати роботи підприємств транспорту, які в кризовий період перевезли вантажів на

30 % менше, ніж за відповідний попередній період. Дефіцит ліквідності привів до зниження обсягів будівельних робіт у всіх регіонах і по всіх основних видах будівельної діяльності, яке в січні-серпні 2009 р. в цілому склало 53,6 % до обсягів відповідного періоду попереднього року.

Таблиця 3.3

Зведена таблиця індексу інфляції 2001-2012 рр.

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
106,1	99,4	108,2	112,3	110,3	111,6	116,6	122,3	112,3	109,1	104,6	99,8
133,5	132,7	143,6	161,2	177,8	198,4	231,4	283,0	317,8	346,7	362,7	361,9

**розраховано за основі даних [167,168,169]*

Проведений системний аналіз тенденцій і чинників розвитку дає підстави для наступного висновку. Українська економіка, станом на кінець 2009 р., була не в змозі забезпечити прискорений розвиток технологій і високотехнологічних галузей, оскільки параметри її інноваційно-технологічного розвитку давно перебували поза межою граничних інтервалів. На жаль, протягом усього періоду існування України як самостійної держави спостерігається нееквівалентний зовнішньоекономічний обмін, який залежить від багатьох зовнішніх чинників, виконання функції постачальника природної сировини і робочої сили для транснаціональних корпорацій і розвинених країн, які сконцентрували глобальний інтелектуальний потенціал.

В Україні, як і в попередні періоди, стратегічні дії не впроваджувались, а на практиці існувало короткострокове врівноваження макро- і мікро-чинників економіки. За відповідний період не було створено запасу міцності економіки у формі арсеналу технологій як для закріплення на зовнішніх ринках, так і технологій масового споживання для розвитку внутрішнього ринку. А небажання і невміння скористатися потужним вітчизняним науково-технологічним потенціалом свідчить про брак організаційного ресурсу і, відповідно, організаційних інновацій. Таким чином, за період

зростання економіки були втрачені можливості, нехтування якими не тільки стало причиною складної кризи, а й збільшило розрив з провідними країнами світу.

Період 2010-2012 рр., характеризувався відновленням економічного зростання, що почалося з відновлення зростання випуску промислового виробництва, до початку 2010 р. значно прискорилося в результаті швидкого зростання сільського господарства. До початку 2012 р. практично всі макроекономічні показники, за винятком інвестицій та обсягів будівельних робіт, досягли або перевищили максимальні передкризові значення. У цілому чистий відтік капіталу зберігався протягом більшої частини посткризового періоду і підтримувався високими доходами експортно-орієнтованої сфери.

Іншою відмінністю від передкризового періоду стало більш збалансоване зростання заробітної плати, яка в цілому відповідала росту продуктивності праці. За період 2010-2012 р. дещо змінилася структура економіки, при цьому якісних, радикальних структурних зрушень в цей період не відбулося. З боку попиту підвищився питома вага споживання домашніх господарств при зниженні частки валового нагромадження основного капіталу. З боку виробництва підвищилася частка послуг, в яких переважає бюджетний сфера: державне управління, охорона здоров'я, освіта, за рахунок зниження ваги обробних виробництв, а також торгівлі.

Таблиця 3.4

Зведена таблиця приросту економіки 2001-2012 рр.

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
109,2	105,2	109,6	112,1	102,7	107,3	108,1	102,1	85,2	104,1	105,2	100,2
47,2	49,7	54,4	61,1	62,7	67,3	73,1	74,2	63,3	65,8	69,2	69,3

*розраховано за основі даних [167,168,169]

Станом на 2012 р. економіка України знаходиться на 40 сходинці у рейтингу економік світу за розміром валового внутрішнього продукту за паритетом купівельної спроможності. Зростання ВВП в 2012 р. склав в 0,2 %,

після збільшення на 5,2 % роком раніше. За результатами 2012 рівень інфляції склав менше 1 %. Борг України в 2012 році склав 38,8 % від ВВП.

Промислове виробництво в Україні в 2012 р. скоротилося на 1,8 % після зростання роком раніше на 6,5 %, за даними Державної служби статистики. У період росту, у зовнішній торгівлі, відбулися сприятливі зміни, так позитивне сальдо зовнішньої торгівлі України послугами в 2010 р. зросло в 1,4 рази в порівнянні з 2009 р.. Експорт товарів і послуг в 2010 р. виріс на 21,2 %, імпорт на 5,2 %. Зовнішньоторговельні операції проводились з партнерами із 217 країн світу. Найбільшу питому вагу в загальному обсязі українського експорту становили транспортні послуги: 67,1 %, різні ділові, професійні та технічні послуги: 12,7%. Експорт послуг збільшився, в тому числі, за рахунок збільшення обсягів послуг трубопровідного транспорту на 59,6 %, різних ділових, професійних і технічних послуг на 20,2 %, залізничного транспорту на 17,4 %, фінансових послуг на 27,9 %, туристичних послуг на 27,2 %, повітряного транспорту на 6 %, комп'ютерних послуг на 20,2%, інших ділових послуг на 27,8 %, роялті та ліцензійних послуг в 2,8 рази, послуг зв'язку на 7,4 %, будівельних послуг на 12,1 %. У той же час скоротився обсяг експорту послуг морського транспорту на 3,2 %, страхових на 25,5 %, державних послуг в 6,7 рази. У 2012 р. українська економіка перейшла до нової фази зростання, яка характеризується уповільненням як інвестиційного, так і споживчого попиту.

Одночасно, період з початку 2012 характеризувався посиленням негативних тенденцій у світовій економіці і несприятливими погодними умовами, які призвели до втрати частини врожаю і зростання цін на продовольство. Динаміка більшості економічних показників почала сповільнюватися з другої половини 2012 р.. Таким чином, 2012 р. в цілому характеризувався переходом до нової, більш низькою траєкторії економічного зростання при збереженні високих експортних доходів і стимулюючої бюджетної політики - факторів, які можуть бути вичерпані в

найближчий період.

Експорт послуг до країн СНД становив 48 % загального обсягу експорту, до країн Європейського Союзу 26,8 %. Російська федерація залишається основним зовнішньоторговельним партнером, на неї припадає 44,2 % загального обсягу експорту послуг України. Обсяг послуг, наданих країнам СНД, в 2012 р. виріс на 45,9 % за рахунок збільшення експорту послуг в РФ на 48,4 %, Білорусь на 54 %, Туркменістан на 63,4 %. При цьому скоротився обсяг експорту послуг до Казахстану на 14,5 % і Азербайджану на 10,3 %. Показники зовнішньої торгівлі в Україні з 2006 по 2012 рр. і узагальнена динаміка частки обсягів реалізованої продукції у базових макроекономічних вимірниках за період з 2005 по 2012 рр. наведені в табл. 3.5 і 3.6.

Таблиця 3.5

Показники зовнішньої торгівлі в Україні з 2006 по 2012 рр.

Показники	2006	2007	2008	2009	2011	2012
Експорт товарів та послуг	45,9	58,3	78,7	49,3	82,1	82,34
Імпорт товарів та послуг	48,8	65,6	92	50,6	88,7	91,36
Сальдо експорт-імпорт	-2884	-7263	-13294	-1312	-6747	-9 027
Прямі інвестиції	4717	7935	6074	4410	7 065,10	6 013

**розраховано за основі даних [167,168,169]*

У контексті перебудови соціально-економічної сфери першочергового значення набуває структурна зміна пріоритетів розвитку, підвищення стійкості до коливань світової кон'юнктури, що передусім передбачає сприяння розвитку сфери послуг. Відчутний застій приросту частки сфери послуг у базових макроекономічних вимірниках визначає необхідність прийняття розвитку сфери послуг за базовий пріоритет. Відставання попередніх двох десятиліть пропонується подолати шляхом інновацій та проривних технологій. Однією з основних вимог при цьому виступає прийняття концепції «інтерферентного розвитку»: взаємного розвитку сфери

послуг у всіх напрямках в межах переходу від інерційного сценарію до помірного і інноваційного протягом наступних років до 2033 р. включно.

Таблиця 3.6

**Узагальнена динаміка з 2005 по 2012 рр. частки обсягів
реалізованої продукції у базових макроекономічних вимірниках, %**

	Послуги у витратах	Послуги в доходах	Послуги у ВВП	Послуги в імпорті	Послуги в експорті
2005	28,35	25,12	21,70	42,85	42,16
2006	28,72	25,41	22,38	45,25	48,01
2007	28,11	25,19	21,78	43,09	48,58
2008	28,44	25,52	22,76	41,45	48,51
2009	29,06	25,02	24,59	51,18	53,03
2010	28,05	23,28	23,68	44,14	46,67
2011	27,89	24,64	23,41	39,56	43,53
2012	26,48	24,25	23,86	40,25	46,87

**розраховано за основі даних [167,168,169]*

На основі законодавства децентралізовано управління і передано повноваження органам влади на місцях. Модернізація сфери послуг буде супроводжуватися збільшенням попиту на висококваліфіковані кадри. Формування кваліфікованих робочих кадрів відповідно до потреб економіки передбачає поліпшення якості робочої сили і розвиток її професійної мобільності на основі реформування системи професійної освіти всіх рівнів, розвитку системи неперервної професійної освіти, системи професійної підготовки та перепідготовки кадрів з урахуванням державних пріоритетів розвитку економіки.

Для прогнозування обсягів реалізованих послуг за інноваційним сценарієм у довгостроковій перспективі була застосована запропонована багатофакторна модель керування розвитком сфери послуг, яка була адаптована на основі логічного та статистичного аналізу безпосередньо сфери послуг України в період з 2007 по 2012 рр.. При відборі в систему

враховувалися наступні умови:

- перелік охоплених аналізом факторів був обґрунтований емпірично, і є практично доцільним, тобто при побудові багатфакторної моделі були виключені фактори несуттєвих змінних;
- перелік умов зроблено помірним задля отримання адекватної спрощеної моделі;
- фактори, які пов'язані функціонально, в модель не включалися;
- враховувалися умови зміни факторів у часі;
- робоча індексація чинників надала змогу визначити динаміку індексу, розрахувати його вплив на окреме спостереження і врахувати ефективність впливу факторів розглянутих показників.

В результаті розрахунків виявилось, що істотний вплив на темп зростання сфери послуг надають чотири індекси: індекс достатку, індекс технологізації, індекс соціалізації і індекс урбанізації у моделі з оцінки впливу суб'єктивних факторів та чотири відносні характеристики факторів: темп приросту індексу споживчих цін, темп приросту обсягу релазованих послуг за попередній період, темп приросту ВВП, темп приросту доходів населення. Об'єктивні труднощі полягають у відсутності в Україні сукупного моніторингу пропозиції та попиту на послуги на внутрішньому та зовнішніх ринках. Для прогнозування показників майбутніх періодів, необхідно перевірити модель прогнозу на адекватність і виявити середню похибку.

Загальний вид моделі:

$$y_{t1} = 0,8648 + 0,0299x_1 + 0,0891x_2 + 0,0581x_3 + 0,0766x_4 \quad (3.1)$$

$$y_{t2} = 0,72z_1 + 0,1z_2 + 0,17z_3 + 0,01z_4, \quad (3.2)$$

де: x_1 - динамічний індекс приросту номінального ВВП (НВВП), x_2 - динамічний індекс наявного доходу населення (НДН), x_3 - динамічний індекс споживчих цін (СЦ), x_4 - динамічний індекс обсягу реалізованих послуг (ОРП) попереднього періоду, z_1 - динамічний індекс достатку, z_2 - динамічний індекс урбанізації, z_3 - динамічний індекс соціалізації, z_4 -

динамічний індекс технологізації, y_{t1} – інтегральний індекс стану сфери послуг за факторами впливу на систему в цілому, y_{t2} – інтегральний індекс стану сфери послуг за факторами впливу на види послуг, Y_{uz} – узагальнений інтегральний індекс стану сфери послуг за моделлю в цілому.

Результати розрахунку інтегрального індексу стану сфери послуг за факторами впливу на систему і на види послуг наведені в табл. 3.7 і 3.8 відповідно.

Таблиця 3.7

**Розрахунок інтегрального індексу стану сфери послуг за факторами
впливу на систему в цілому**

Розрахунковий параметр	Ваговий коефіцієнт	База розрахунку	2009	2010	2011	2012
Номинальний ВВП, млрд.грн	0,06	948,1	913,3	1082,6	1316,6	1408,9
Відносний індекс НВВП (x1)			0,96	1,19	1,22	1,07
Виважений індекс НВВП			0,06	0,07	0,07	0,06
Наявний доход населення, млрд.грн	0,08	634,5	661,9	841,6	971,2	1091,1
Відносний індекс НДН (x2)			1,04	1,27	1,15	1,12
Виважений індекс НДН			0,08	0,10	0,09	0,09
Індекс споживчих цін	0,03	122,3	112,3	109,1	104,6	99,8
Відносний Індекс СЦ (x3)			1,12	1,09	1,05	1,00
Виважений Індекс СЦ			0,03	0,03	0,03	0,03
Обсяг реалізованих послуг, млрд.грн	0,08	215,8	224,6	257,1	260,8	329,2
Відносний індекс ОРП (x4)			1,04	1,14	1,01	1,00
Виважений індекс ОРП			0,08	0,09	0,08	0,08
Сукупний показник неврахованих у модель чинників впливу			0,8648	0,8648	0,8648	0,8648
Інтегральний індекс стану сфери послуг за факторами впливу на систему в цілому			1,1232	1,1621	1,1428	1,1293

Таблиця 3.8

**Розрахунок інтегрального індексу стану сфери послуг за факторами
впливу на види послуг**

Розрахунковий параметр	Ваговий коефіцієнт	База розрахунку	2009	2010	2011	2012
Відносний індекс достатку	0,72	0,349	0,202	0,219	0,256	0,020
Динамічний індекс достатку (z1)			0,900	1,117	1,080	1,139
Виважений індекс достатку			0,648	0,804	0,778	0,820
Відносний індекс урбанізації	0,01	0,685	0,686	0,687	0,689	0,693
Динамічний індекс урбанізації (z2)			1,002	1,001	1,002	1,006
Виважений індекс урбанізації			0,010	0,010	0,010	0,010
Відносний індекс соціалізації	0,17	0,936	0,912	0,919	0,921	0,925
Динамічний індекс соціалізації (z3)			0,974	1,008	1,003	1,004
Виважений індекс соціалізації			0,165	0,171	0,170	0,171
Відносний індекс технологізації	0,10	0,061	0,041	0,048	0,044	0,048
Динамічний індекс технологізації (z4)			0,676	1,158	0,916	1,092
Виважений індекс технологізації			0,068	0,116	0,092	0,109
Інтегральний індекс стану сфери послуг за факторами впливу на види послуг			0,891	1,101	1,050	1,110

Узагальнений інтегральний індекс стану сфери послуг за моделлю в цілому, має наступні розраховані значення, для 2009 р. – 1,007, для 2010 р. - 1,132, для 2011 р. - 1,096, для 2012 р. - 1,12.

Середня відносна похибка складає 5,045 %, тому можна вважати модель адекватною, і за допомогою її інструментарію можливо розрахувати прогноз розвитку сфери послуг до 2033 р. включно.

Таблиця 3.9

Оцінка адекватності узагальненого інтегрального індексу

	2009	2010	2011	2012
Узагальнений інтегральний індекс стану сфери послуг за моделлю в цілому	1,007	1,132	1,096	1,120
Інноваційний прогноз ОРП , млрд.грн	217,3	246,0	269,7	301,9
Реальний показник ОРП , млрд.грн*	224,6	257,1	260,8	329,2

Абсолютна похибка, млрд.грн	7,3	11,1	-8,9	27,3
Відносна похибка, %	3,34	4,52	3,29	9,03

*База розрахунку – 215,8

Відповідно до розрахунку за інноваційним сценарієм (ДОДАТОК Г) у 2033 р. загальний обсяг реалізованих послуг у порівняльних цінах складе: 1 054 293, 64 млн. грн.

Для розрахунку прогнозу, на основі, помірною сценарію, використаємо наступну формулу:

$$ОРП_{(nc)i} = W_{(нввп)i} * Ч_{(орп)ср}, \quad (3.3)$$

де $ОРП_{(nc)i}$ – прогнозний обсяг реалізованих послуг населенню і-того періоду за помірним сценарієм, $W_{(нввп)i}$ – прогноз скоригованого реального валового внутрішнього продукту, у відповідних порівняльних цінах і-того періоду за методом ковзного середнього за десять попередніх періодів, $Ч_{(орп)ср}$ – середній показник частки обсягу реалізованих послуг у номінальному ВВП за попередні десять років.

На основі проведених розрахунків, пропонується розробити прогноз розвитку сфери послуг на 20 років за трьома основними сценаріями: інерційним, помірним і інноваційним.

Інноваційний сценарій передбачає відносно високе і стабільне економічне зростання країни, зростання продуктивності праці в 1,5 рази до 2018 року і в 2,7 рази до 2030 року, диверсифікацію економіки та експорту, зростання частки високотехнологічних галузей і перехід до економіки знань, заходи державної підтримки сфери послуг, стимулювання споживання послуг, вдосконалення структури зовнішньої торгівлі (включаючи послуги), збільшення частки глибокого сервісу.

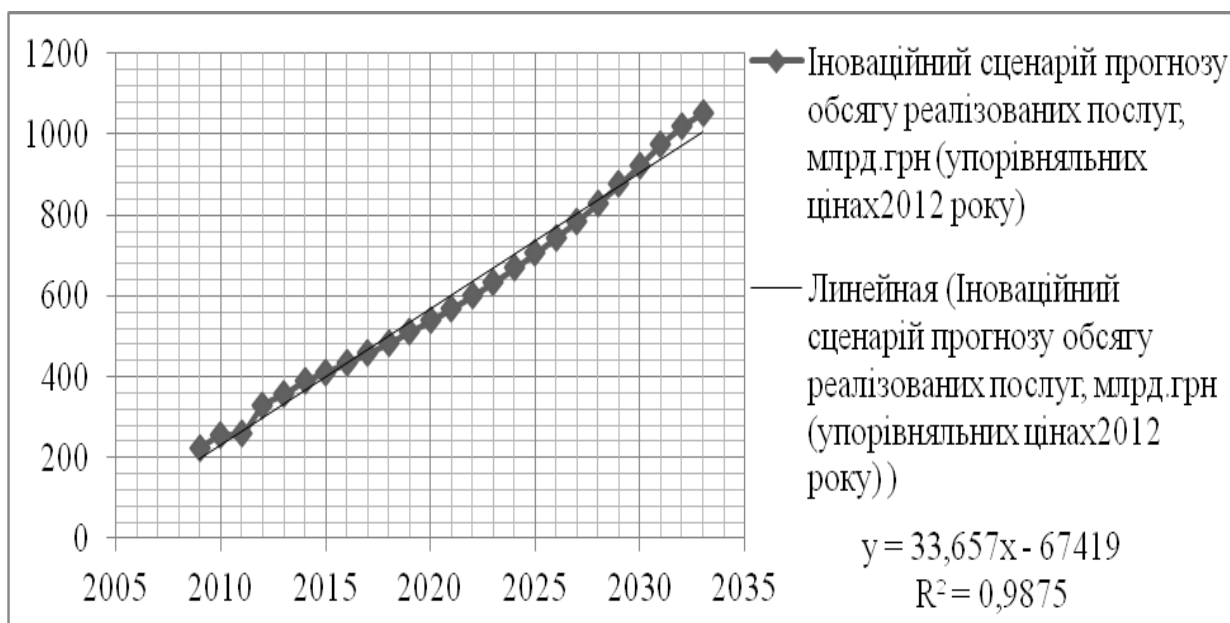


Рис.3.1. Прогноз обсягу реалізованих послуг (у порівняльних цінах 2010 р.), млрд. грн.. на період до 2033 р. за інноваційним сценарієм.

Помірний сценарій забезпечує перехід від інерційного до інноваційного сценарію. Помірний сценарій передбачає, що економіка України повністю вийде з кризи в 2012-2015 роках. Надалі темпи зростання ВВП становитимуть 6-6,5 % на рік, а в подальшому зростуть до докризового рівня 7,2 %. Сценарій передбачає модернізацію основних фондів підприємств сфери послуг, реалізацію нових пріоритетних інвестиційних проектів, застосування заходів державної підтримки сфери послуг у вигляді податкових та інвестиційних пільг.

Для реалізації помірної сценарію необхідні нові державні закони про політику перерозподілу промислового та невиробничого секторів. Сценарій вимагає застосування заходів державної підтримки у вигляді податкових та інвестиційних пільг.

Відповідно до розрахунку за помірним сценарієм у 2033 р. загальний обсяг реалізованих послуг у порівняльних цінах складе: 816 562,56 млн. грн.

Для розрахунку прогнозу на основі інерційного сценарію використаємо наступну формулу:

$$O_{pn(ic)i} = \sum O_{pn(Jпослугу)i}, \quad (3.4)$$

де $O_{pn(ic)i}$ - прогнозований обсяг реалізованих послуг i -того періоду за інерційним сценарієм, $O_{pn(Jпослугу)i}$ – прогноз обсяг реалізованих послуг i -того періоду J -го виду послуг за методом ковзного середнього за попередні двадцять років у порівняльних цінах.

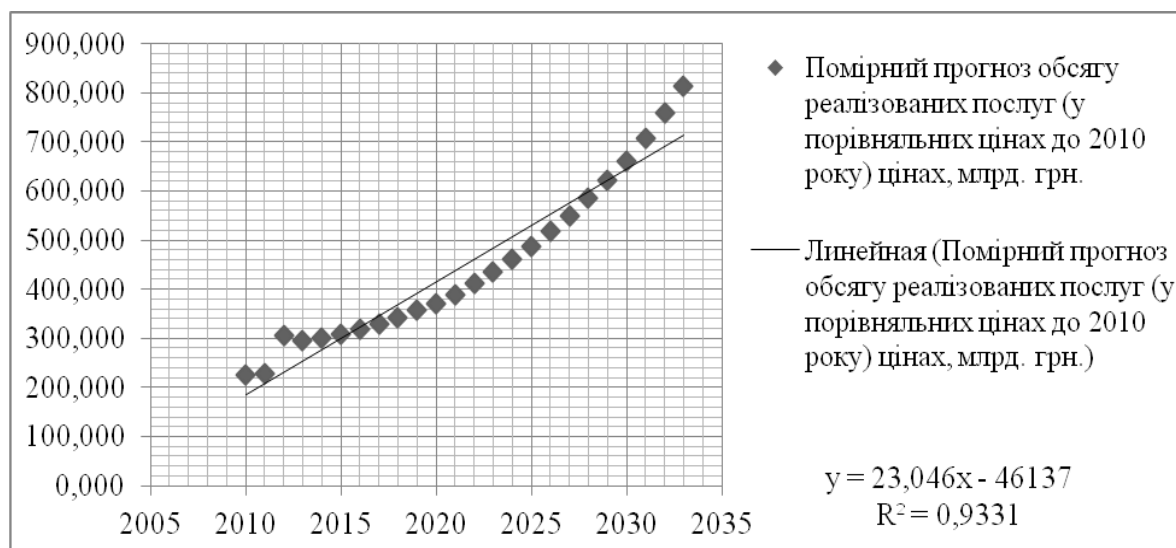


Рис.3.2. Прогноз обсягу реалізованих послуг (у порівняльних цінах 2010 р.), млрд. грн. на період до 2033 р. за помірним сценарієм

Інерційний сценарій базується на збереженні сформованих за останні двадцять років (1992-2012 рр.) тенденцій у розвитку сфери послуг України. У ньому не передбачаються додаткові цільові заходи державної підтримки розвитку сфери послуг шляхом збільшення інвестицій на модернізацію та реконструкцію виробництв. Інерційний сценарій базується на припущенні збереження можливості продовження світової фінансової кризи. Враховується можливість подальшого утримання або зниження тарифів на газ, електроенергію та інше. Не передбачається зростання цін на послуги. Інерційний сценарій передбачає розвиток сфери послуг за рахунок модернізації та реконструкції діючої інфраструктури підприємств і реалізації невеликої кількості пріоритетних інвестиційних проектів за пріоритетами. Інерційний сценарій заснований на низьких темпах зростання основних

макроекономічних показників України на 2013-2033 рр.

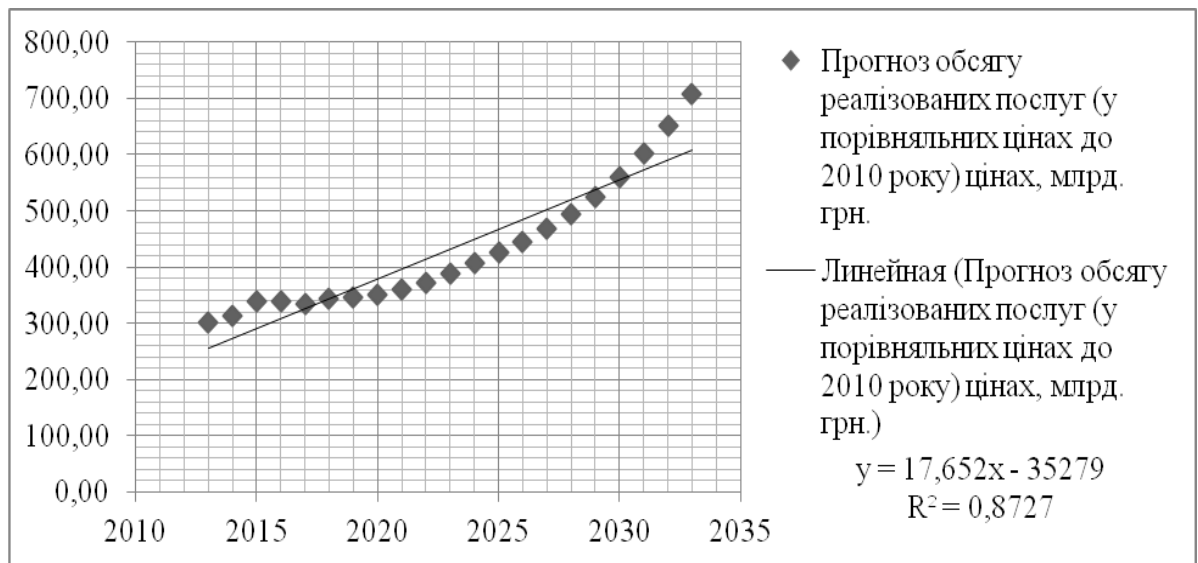


Рис.3.3. Прогноз обсягу реалізованих послуг (у порівняльних цінах 2010 р.), млрд грн на період до 2033 р. за інерційним сценарієм.

Відповідно до розрахунку за інерційним сценарієм у 2033 рр. загальний обсяг реалізованих послуг у порівняльних цінах складе 706 786,99 млн. грн. На основі систематизації факторів впливу на розвиток сфери послуг і побудованих економетричних моделей розробимо прогнозування розвитку сфери послуг в Україні за трьома основними запропонованими сценаріями (ДОДАТОК Г). Узагальнюючі результати даних прогнозів наведено у Таблиці 3.10.

Таблиця 3.10

**Прогноз обсягів реалізації послуг на 2033 р.
за різними сценаріями, млн. грн.**

Показник	Сценарій				
	інерційний	помірний		інноваційний	
Обсяг реалізації послуг	значення	значення	відхилення від інерційного	значення	відхилення від інерційного
	706786,99	816562,56	+109775,57	1054293,64	+347506,65

На основі аналізу отриманих прогнозних даних доцільним є визначення основних сценаріїв прогнозів та можливість їх використання у різних галузях і напрямках економіки (табл.3.11).

Таблиця 3.11

Опис основних положень сценаріїв прогнозу

	Інерційний прогноз	Помірний прогноз	Інноваційний прогноз
1	2	3	4
Соціальний розвиток	Часткова модернізація соціальної сфери і часткова реалізація цілей соціального розвитку до 2023 р. Посилення диференціації за доходами, низька доступність соціальних послуг. Частка середнього класу близько третини населення	Масштабна модернізація соціальної сфери на державному та регіональному рівнях. Зниження диференціації доходів. Частка середнього класу наближається до половини населення	Масштабна модернізація соціальної сфери на державному та регіональному рівнях. Зниження диференціації доходів Середній клас буде складати більше половини населення
Додаткові витрати на оплату праці	Зрушення основних заходів з реалізації указів Президента України на період після 2015 р. Збереження досягнутого паритету за рівнем оплати праці після 2023 р.	Щодо рівномірне зростання витрат на реалізацію указів. Збереження досягнутого паритету за рівнем оплати праці після 2023 р.	Збільшення обсягу видатків на реалізацію указів за рахунок концентрації бюджетних установ в суб'єктах України з більш високою заробітною платою по економіці. Наближення співвідношення заробітної плати в соціальних галузях і економіці в цілому до середньоєвропейського рівня після 2018 р.

Продовження табл. 3.11

1	2	3	4
Конкурентні	Зростання продуктивності праці в 1,3 рази до 2018 р. і в 1,9 рази до 2030 р.	Зростання технологічної конкурентоспроможності та зниження енергоємності. Зростання продуктивності праці в 1,4 рази до 2018 р. і в 2,3 рази до 2030 р.	Зростання технологічної конкурентоспроможності та зниження енергоємності. Зростання продуктивності праці в 1,5 рази до 2018 р. і в 2,7 рази до 2030 р.
Структура	Домінування сировинного сфери Розвиток енергоємних виробництв Зростання імпорту товарів і технологій		Диверсифікація економіки та експорту. Зростання частки високотехнологічних галузей та економіки знань
Бюджет	Бюджетне правило		Потреба в додаткових асигнуваннях державного бюджету
Пенсійна	Реалізація пенсійної реформи з 2015 р. - модифікація формули нарахування пенсій, облік динаміки прожиткового мінімуму пенсіонера і доходів Пенсійного фонду. При цьому забезпечується зниження навантаження на державний бюджет в частині забезпечення збалансованості бюджету Пенсійного фонду.		
Фінансування економічного	Приплив капіталу на рівні 0,1-0,3 % ВВП. Заборгованість населення до 2030 р. 50 % ВВП. Заборгованість підприємств до 2030 р. 72 % ВВП. Рахунок поточних операцій.	Приплив капіталу на рівні 1-2,5 % ВВП. Заборгованість населення до 2030 р. 54 % ВВП. Заборгованість підприємств до 2030 р. у 73% ВВП. Рахунок поточних операцій збалансований.	Приплив капіталу в корпоративний і банківський сфера на рівні 3-6,5 % ВВП. Заборгованість населення до 2030 р. 62 % ВВП. Заборгованість підприємств до 2030 р. 94 % ВВП. Дефіцит рахунку поточних операцій 3-6 % ВВП.

Необхідно відмітити досить високу соціальну складову у запропонованих напрямках розвитку згідно прогнозних даних. Це ще раз

акцентує увагу на сфері послуг як на критерії розвитку економіки та суспільства вцілому.

Сфера послуг як комплекс галузей, що безпосередньо пов'язаний з рівнем життя, благополуччям населення, соціальним розвитком території, отримує розвиток у модернізації соціальної сфери (від часткової згідно інерційному прогнозу до масштабної згідно інноваційному), також треба зазначити, зростання частки середнього класу населення та, як наслідок, зниження диференціації доходів населення, що впливатиме на розвиток нових послуг для нових сегментів споживачів та зростання якості існуючих послуг.

Крім того, за даними отриманих прогнозів можна зробити висновок про створення у подальшому сприятливих умов для функціонування і розвитку ринку послуг, що знаходить відображення у напрямку фінансування економічного зростання, а саме у залучення капіталу у досліджуваній сектор національної економіки та зростання частки сфери послуг у ВВП країни.

На підставі усього викладеного можуть бути сформульовані основні завдання державного регулювання сфери послуг, реалізація яких дозволить здійснити перехід від інерційного через помірний до інноваційного сценарію розвитку сфери послуг:

- створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності і розвитку підприємств сфери послуг;
- сприяння підвищенню інвестиційної привабливості підприємств сфери послуг та їх інноваційної активності;
- розробка та реалізація державних програм розвитку пріоритетних та підтримки депресивних галузей сфери послуг;
- формування ефективних механізмів реалізації міжнародного співробітництва, у тому числі – у сфері надання послуг.

3.2. Обґрунтування стратегічних орієнтирів довгострокового розвитку галузей сфери послуг

Розглянуті основні фактори впливу на розвиток сфери послуг, напрями державного регулювання розвитку даної галузі народного господарства, зумовлюють необхідність адекватних перетворень у стратегічному плануванні, а також розробці тактичних заходів для функціонування даної системи, перетворення проблемних елементів в перспективні, що спричинить за собою підвищення ефективності не тільки сфери послуг, але і підвищить ефективність управління господарською системою в цілому.

На основі проведеного аналізу окремих груп чинників, були визначені рівні потреби окремих груп послуг, а також основні елементи системи, що мають незадовільну якість. Що стосовно факторів, що не задовольняють потреби та очікування реальних і потенційних споживачів послуг, то до них можна віднести структуру цін на послуги, комунікаційні зв'язки, технологія споживання, а також відсутність сучасного парку устаткування, машин, механізмів та прогресивних технологій, відсутність узгоджених планів розвитку виробництва послуг, несформованість елементів науково-технічної та соціальної інфраструктур, сприяють розвитку сфери послуг.

Таким чином, завдання полягає у виробленні такої єдиної стратегії розвитку сфери послуг та її галузей, яка забезпечила б найбільш ефективне усунення наявних проблем. Єдину стратегію розвитку можна описати, як стратегію, що складається з приватних стратегій розвитку окремих напрямків сфери послуг.

Виділені в процесі аналізу негативні фактори існування проблемної ситуації мають кожен свої характеристики, якими необхідно управляти. Таким чином, управління розвитком передбачає єдність мети, об'єкта, суб'єкта і організаційної форми. Об'єднання окремих стратегій дає загальну стратегію

зміни властивостей елементів досліджуваної проблемної системи, утворюючи різні поєднання у вигляді альтернативних варіантів загальної стратегії [15]. При цьому кожен з таких варіантів повинен задовольняти наступним вимогам [87, 110]:

- забезпечувати збалансованість і узгодженість змін, здійснюваних у різних елементах проблемної системи;
- відповідати реальним можливостям суб'єктів реалізації окремих елементарних стратегій, в тому числі і ресурсним;
- забезпечувати несуперечливість управління об'єктами, на які спрямовано конкретний вплив в ході реалізації елементарних стратегій;
- представляти собою цілісний комплекс взаємопов'язаних впливів, замкнених щодо зовнішніх надходжень ресурсів.

Особливе значення для розвитку в даних умовах являє стратегія інновацій. Стратегія інновацій передбачає придбання конкурентних переваг за допомогою створення принципово нових послуг або задоволення існуючих або потенційних споживачів новими послугами.

Вибравши дану стратегію, пропонується розробка низки заходів щодо впровадження інновацій в кожен з галузей сфери послуг, а також збільшення частки сфери послуг у ВВП країни за рахунок отримання можливості створення надприбутку за рахунок стрибка рентабельності продажів або за рахунок створення нового сегменту споживача, а також впровадження нових технологій виробництва послуг (рис. 3.4).

Для кожної окремо взятої проблеми можуть бути сформовані типові напрями рішень. Дії за рішенням різних проблем, локалізованих в досліджуваній системі, взаємопов'язані між собою спільністю заходів щодо поліпшення характеристик, використовуваних ресурсів в ході реалізації різних стратегій в цілому. Ця обставина ускладнює загальний процес формування стратегії.

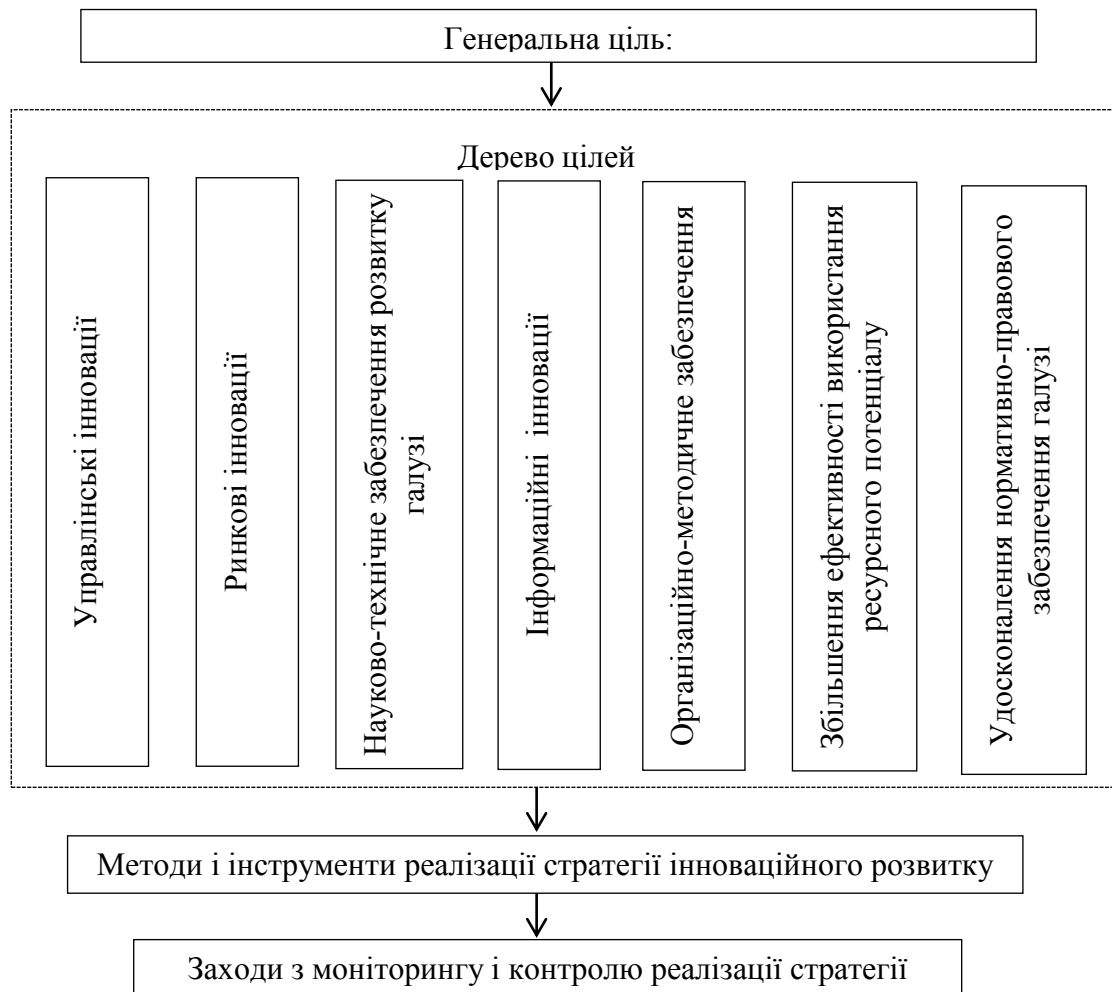


Рис. 3.4. Етапи розробки стратегії розвитку сфери услуг

Запорукою успішної діяльності в довгостроковій перспективі є здатність змінюватися відповідно до мінливих ринкових умов, яка забезпечується наявністю управлінських механізмів, що контролюють необхідність і забезпечують проведення змін. Таким механізмом є механізм підтримки управлінських інновацій. Управлінські інновації дозволяють створити необхідні умови для здійснення інновацій інших типів, і є основою для організації інноваційного процесу.

Управлінські інновації

На сьогоднішній день здійснення виробничих інновацій у сфері послуг відбувається в умовах старих управлінських структур і методів, які склалися при попередніх виробничих технологіях. Така ситуація негативно впливає і на ефективність інноваційної діяльності і на загальну ефективність

діяльності галузі, тобто гальмує розвиток сфери послуг в цілому, а отже, вимагає впровадження управлінських інновацій.

У рамках програмно-цільового походу пропонується впровадження в інноваційну стратегію наступних напрямків управлінських інновацій:

- створення, розвиток, впровадження управлінських інновацій вимагає створення на всіх рівнях (державних, регіональних, галузевих) програм підтримки позабюджетних фондів: створення правової бази та економічно привабливого середовища для формування позабюджетних джерел фінансування, включаючи кошти приватних інвесторів. Актуальним є питання про державні гарантії вітчизняним та зарубіжним інвесторам;

- розробка програми державної підтримки бізнес-інкубаторів, діяльність яких передбачає розвиток і підтримку малого бізнесу і представляється у вигляді сукупності методичних і функціональних блоків. Особливе значення має відводитися механізмам активізації, підтримки та регулювання малого бізнесу;

- впровадження інформаційних систем управління, впровадження типових проектних рішень, проведення заходів наукової організації праці та інше;

- постійний інноваційний процес, пошук нових можливостей для підвищення споживчої цінності послуг (особливу увагу необхідно звернути на державні послуги);

- застосування сучасних систем контролю якості, сертифікації послуг, включаючи використання сучасних вітчизняних і зарубіжних стандартів якості;

- створення спеціалізованих підрозділів при кожному галузевому міністерстві з проведення наукових досліджень і розробок, практичної реалізації науково-технічних досягнень (технологічні та інжинірингові центри, малі інноваційні підприємства);

- впровадження системи управління, заснованої на вітчизняному досвіді, так як пряме запозичення зарубіжного досвіду не дає бажаних

результатів. Завдання полягає в тому, щоб виробити модель управлінських інновацій, яка може успішно застосовуватися в їх діяльності. Сьогодні ринок послуг вимагає нових підходів як у визначенні стратегії розвитку, використанні управлінських процедур, нових методів управління, так і в удосконаленні стилю і методів повсякденної роботи. Це стає недосяжним без розробки та впровадження управлінських інновацій;

- реформа управління галуззю, адекватна до всіх викликів, здатна забезпечити посилення конкуренції в галузі та надання сучасних послуг більшій частини населення;

- щорічне планування та звітність про результати інноваційної діяльності органів управління, включаючи експертизу, моніторинг і оцінку ефективності застосовуваних технологій.

Ринкові інновації

На сьогоднішній день впровадженнь ринкових інновацій є гострою проблемою розвитку ринку послуг в цілому у зв'язку з відсутністю інтерфентності, тобто функціонування системи розпадається на складові і зменшується взаємовплив окремих ринкових факторів розвитку і руйнується цілісність маркетингового підходу.

Формування механізму управління розвитком сфери послуг вимагає чіткої послідовності організованої діяльності за участю фахівців, аналітиків, професійних управлінців, що є необхідною умовою для ефективного функціонування механізму, що сприяє розвитку галузей і підприємств сфери послуг. Подібний підхід зумовлює реалізацію маркетингових функцій, що мають багатоаспектний зміст: управління реалізацією програм розвитку галузей і підприємств сфери послуг; управління якістю послуг; регулювання витрат і управління ресурсами; вдосконалення управління; управління соціальним розвитком персоналу підприємств.

В рамках соціально-економічного управління, орієнтованого на ринок, ключова функція при наявності потенціалу розвитку сфери послуг певного

виду належать соціально-етичному маркетингу. Він являє собою зміну підприємницької культури, яка акцентує увагу не на конкуренції, а на співпраці, виключає роздування збуту і забезпечує чесну інформацію від споживачів послуг до виробників. Особливе значення при цьому належить рішенням щодо позиціонування, що дозволяє представити характеристики послуг у соціально-економічному аспекті. Індивідуальне замовлення та соціально-етичний маркетинг стають способом гармонізації інтересів виробника, споживача і суспільства в цілому. Тому сенсом створення, функціонування та розвитку будь-якого підприємства сфери послуг є підтримка споживачів його послуг.

У відповідності до розвитку ринкових відносин, зростання витрат і неможливості стандартизації якості послуг все більше підприємств сфери послуг починають проявляти інтерес до маркетингу. Широко стали користуватися окремі галузі сфери послуг елементами маркетингу для забезпечення високого рівня обслуговування населення.

Однак необхідно зупинитися і на існуванні великої кількості факторів, що обмежують можливості розвитку маркетингових технологій в сфері послуг, а саме:

- несприятливі фактори зовнішнього середовища, пов'язані з відставанням від розвинених цивілізованих ринкових відносин;
- непослідовність інвестиційної державної політики;
- відсутність повноцінного регулюючого впливу з боку держави на розвиток галузей сфери послуг, які потребують цього впливу.

Маркетинговий комплекс в даній системі управління сферою послуг включає кілька функціональних підрозділів, що забезпечують на основі аналізу навколишнього середовища формування цілей маркетингу сфери послуг, вироблення стратегії маркетингу, засобів реалізації стратегії маркетингу та визначення обсягів інвестицій та інвестиційного потенціалу (рис. 3.5).

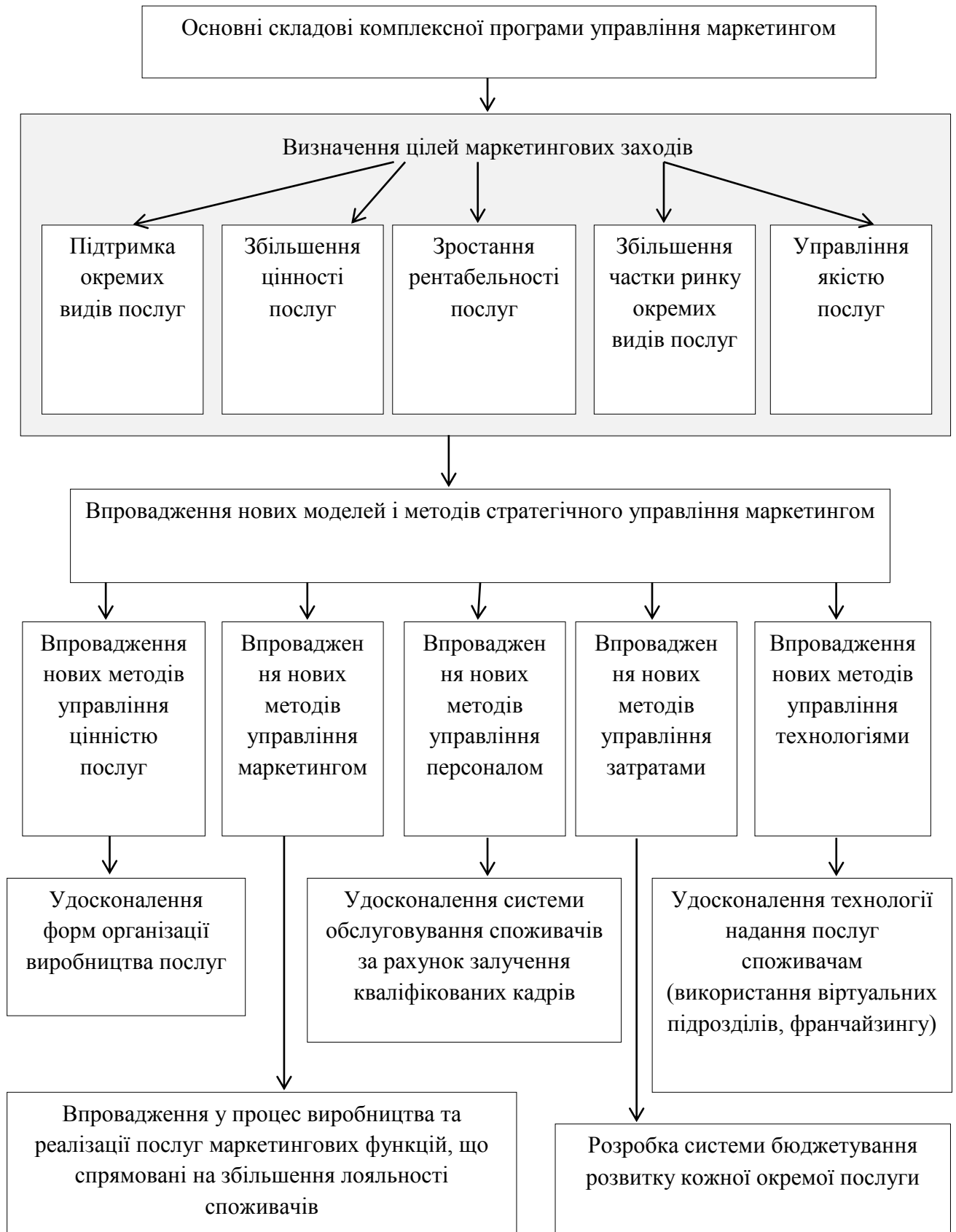


Рис. 3.5. Зміст маркетингового підходу до реалізації стратегічних орієнтирів

Такий комплекс дозволяє:

- забезпечити вироблення рекомендацій щодо вибору найбільш пріоритетних галузей і видів послуг у відповідності з наявними ресурсами і можливостями;
- проводити дослідження динаміки зовнішнього середовища, інформуючи про можливі зміни для готовності відповідної галузі (підприємства) до них;
- прогнозувати розвиток ринку послуг і рекомендувати обсяги їх виробництва в залежності від очікуваної ситуації на ринку;
- організувати маркетингові дослідження (вивчення ринку покупців конкурентів, послуг і зовнішнього середовища і т.д.);
- виробляти і рекомендувати керівникам галузей, підприємств ринкові стратегії;
- забезпечувати постійний контролінг за відповідністю прийнятих рішень реальним результатам діяльності в конкретній галузі сфери послуг (і в цілому);
- координувати маркетингові дії підприємств з організації своєчасного виробництва послуг, встановлення цін і т.д.;
- постійно аналізувати внутрішнє середовище сфери комунікаційних зв'язків з метою залучення споживачів до послуг, враховуючи їх рівень і якість, комерційну політику, ціни і т.д.;
- постійно аналізувати стан продуктів і послуг на ринку з точки зору стадій життєвого циклу і надавати рекомендації щодо модернізації, модифікації або зняття послуг з виробництва;
- розробляти програму, визначати бюджети і кадрову політику всіх підрозділів, що входять до маркетингового комплексу.

Складність організаційних і соціально-економічних проблем розвитку сфери послуг викликає необхідність включення маркетингу в механізм управління розвитком цієї сфери, який повинен розглядатися в якості координуючих і керуючих органів управління розвитком галузей і

комплексів даної сфери. Включення маркетингової системи в механізм управління розвитком сфери послуг дозволить вирішити комплекс складних завдань, пов'язаних з постійним формуванням попиту на нові послуги і стимулювання їх виробництва і збуту.

Завданням маркетингової системи є модифікація керованих факторів зовнішнього середовища для створення сприятливих умов господарської діяльності підприємств сфери послуг. Підприємства сфери послуг займають активну позицію та ініціюють звернення уваги на цільові контактні групи та намагаються змінити їх у напрямку удосконалення власної комерційної діяльності, тобто збільшуючи валовий прибуток за рахунок задоволення потреб основних груп споживачів.

Якщо розглядати послугу як економічне благо у формі діяльності, або дії, мета якої полягає у підвищенні споживчої корисності об'єкта, з точки зору маркетингу показники цієї діяльності не будуть відповідати ключовим критеріям маркетингу, якими є об'єктивність послуги, пов'язаність послуги з матеріально-речовим продуктом, використання технології при наданні послуг тощо. Необхідний не тільки маркетинг на рівні сфери послуг як галузі господарювання, а й маркетинг підприємства сфери послуг.

Розглянуті основні фактори впливу маркетингової системи на розвиток сфери послуг, напрями державного регулювання розвитку даної галузі народного господарства, зумовлюють необхідність адекватних перетворень у стратегічному плануванні, а також розробці тактичних заходів для функціонування даної системи, перетворення проблемних елементів в перспективні, що призведе до підвищення ефективності не тільки сфери послуг, але і підвищить ефективність управління господарською системою в цілому.

Основа полягає в переході до стратегічного маркетингу для вирішення наступних завдань:

- визначення основного споживача пропонованого виду послуг;
- визначення споживчої цінності даної послуги;

- прогнозування зміни споживчої цінності послуг для конкретного споживача, аналіз розвитку споживчої лояльності.

При цьому необхідно враховувати характерні особливості конкретного виду послуг, основні з яких полягають у тому, що соціально-економічний рівень розвитку сфери послуг безпосередньо пов'язаний з числом господарюючих суб'єктів, що вимагає більш ефективного пристосування послуг до потреб конкретних споживачів. Це, у свою чергу, вимагає вдосконалення організації управління цими процесами.

На сьогоднішній день можна говорити про велику різноманітність сфери обслуговування, до якої належать і державний сектор, і приватний некомерційний, а також більша частина комерційного сектора тих же галузей невиробничої сфери господарювання: торговельні організації, організації освіти та охорони здоров'я, банківські установи, юридичні фірми, страхові компанії, консалтингові фірми, приватні лікарі, підприємства з ремонту та торгівлі нерухомістю і т.д.

Виходячи з поставлених цілей і розроблених стратегій, формується сукупність маркетингових інструментів, відповідних соціально-економічним вимогам і дозволяють підприємству поліпшити свої ринкові позиції.

Підсумовуючи вище зазначене, можна зробити висновок, що маркетинг, будучи координуючою функцією менеджменту, забезпечує підтримання балансу між інтересами всіх груп споживачів. У той же час, маркетинг створює і організовує середовище рівноважних і стійких відносин між усіма учасниками ринку. Об'єктивно потреби бізнесу в сфері послуг відображаються через різноманіття маркетингових завдань.

Для удосконалення управління розвитком підприємств сфери послуг доцільно виділення виробничих, комерційних і фінансових цілей. Однак при маркетинговому підході до управління важливим стає формування комунікативних цілей в галузі вивчення мотивацій і взаємозв'язків між підприємством і суб'єктами маркетингової системи.

Такий підхід відповідає загальним положенням теорії ефективності і

передбачає можливість формування оптимальних управлінських рішень щодо подальшого розвитку підприємств сфери послуг. Це викликає необхідність врахування регіональних і галузевих особливостей розвитку, що дозволяють в рамках територій отримати додатковий ефект активного використання маркетингових інструментів з метою економічного зростання і розвитку.

Науково-технічне забезпечення розвитку галузі

Інноваційна діяльність практично становить органічну частину маркетингової діяльності підприємства сфери послуг. Особливо це відноситься до підприємств, що надають послуги із застосуванням наукомісткої продукції. У них спостерігається особливо тісна взаємодія служби науково-дослідних і дослідно-конструкторських розробок (НДДКР) зі службою маркетингу.

Підрозділи НДДКР стають трансформаторами ідей і розробок, що виходять від споживачів. Вони беруть активну участь у розробці програм маркетингу з інноваційного продукту сфери послуг. Між вивченням потреб і НІОКР існує зворотний зв'язок, що дозволяє в процесі НІОКР максимально враховувати вимоги споживачів і коректувати відповідно до них техніко-економічні показники нової продукції сфери послуг з метою їх оптимізації.

Науково-технічна політика аналізованої сфери повинна формуватися, виходячи з напрямків вдосконалення народного господарства, орієнтуватися на досягнення технічних, економічних і соціальних результатів, що відповідають потребам споживачів.

Одним із найважливіших напрямків діяльності є використання нових фундаментальних теоретичних підходів з різних галузей науки, техніки, економіки при вирішенні завдань розвитку сфери послуг, як складової народного господарства.

Створення системи практичної реалізації науково-технічної продукції - створення умов для широкого використання науково-технічних досягнень у

практиці з метою забезпечення зв'язку між науковими дослідженнями та їх практичною реалізацією. Тут мають бути виконані:

- проведення дослідних робіт у ВНЗ, наукових установах державного рівня або прикладних розробок на рівні регіону;
- розробка програми мотивації для наукових установ для розробки напрямів дослідження сфери послуг із залученням інвестицій приватного бізнесу;
- технічне регулювання у сфері інноваційної діяльності на основі організації НДДКР, пов'язаних з розробкою значного числа методичної документації, що регламентує застосування конкретних технологій, техніки та матеріалів на галузевому рівні;
- формування науково-технічної політики на основі економічних підходів, виходячи з найбільшої ефективності технічних рішень з урахуванням усього комплексу витрат і вигод, а також наукове обґрунтування обліку регіональних особливостей споживання та надання послуг;
- створення ефективної системи контролю якості наукових робіт у сфері послуг.

Інформаційні інновації

Інноваційні зміни, пропоновані для сфери послуг, неможливі без розробки ефективної системи комунікацій, створення сучасних баз даних, інноваційних змін у статистичній звітності, а також розширення статистичної бази даних, для отримання адекватних показників і можливості аналізу у динаміці розвитку окремих напрямків сфери послуг. Основні напрями програми з розвитку інформаційних інновацій:

- створення автоматизованих банків даних, розробка комп'ютерних методів автоматизованого планування та інших програмних заходів, програм і схем розвитку пріоритетних галузей сфери послуг;

- на основі проведеного аналізу сучасних тенденцій розвитку сфери послуг, можна виділити наступні показники, які стануть основою стратегічного планування:

- загальний обсяг споживання послуг;
- обсяг інвестицій на розвиток сфери послуг;
- обсяг платних і безкоштовних послуг;
- структура послуг, наданих населенню за окремими видами;
- кількість підприємств і установ сфери послуг;
- виробнича потужність (пропускна здатність) підприємств сфери послуг;
- забезпеченість населення підприємствами та організаціями сфери послуг;
- збільшення кількості підприємств з прогресивними формами обслуговування;
- розширення географії розподілу підприємств сфери послуг;
- підвищення показників якості обслуговування;
- зміни у співвідношенні даних показників будуть визначати ефективність обраної стратегії розвитку сфери послуг в цілому, а, отже, спричинить за собою тотальну зміну організаційних форм і методів управління кожним окремим видом послуг.

Організаційно-методичне забезпечення

Так як відбувається зміна ринкового середовища, рівня інформатизації, науково-технічного наповнення розвитку сфери послуг, отже це все вимагає внесення змін організаційно-методичного забезпечення сфери послуг, тобто є необхідність виконання низки організаційно-методичних заходів:

- виявлення систем зовнішнього середовища, які мають значущий вплив на об'єкт прогнозування та облік цього впливу;
- визначення перспективних цілей розвитку, а також їх співвідносності з цілями розвитку господарської системи;

визначення та структуризація прогнозованих показників, пов'язаних з перспективними цілями розвитку, а також встановлення взаємозв'язку цих показників з показниками системи зовнішнього середовища;

розробки прогнозів за всіма показниками, синтез цих прогнозів;

участь у процесі прогнозування всіх структурних підрозділів господарської системи, що розробляють локальні прогнози за профілем своїх підрозділів, об'єднання всіх прогнозів у систему соціально-економічних і організаційно-технічних заходів, алгоритмів, методичних і технічних засобів, спрямованих на розробку прогнозу;

підготовка і випуск основних методичних документів, формування цілей різних рівнів з урахуванням заходів та їх спрямованості, призначення керівників програм і підпрограм, відповідальних за розробку кожної програми і всього комплексного плану в цілому;

практичне впровадження і реалізація плану. На цьому етапі також проводиться збір і аналіз інформації про виконання окремих заходів, програм і планів, а також контроль за ходом реалізації комплексного плану, прийняття рішень, вироблення коригувальних впливів, облік результатів виконання програм.

У формуванні програм розвитку та вдосконалення сфери послуг, відборі інвестиційних об'єктів для включення до програми на кожному етапі і оцінці їх економічної ефективності необхідно використовувати три групи показників:

- споживчий ефект, що характеризує пряму вигоду споживачів від поліпшення якості послуг або зниження ціни внаслідок підвищення продуктивності;

- соціально-економічний ефект, пов'язаним зі скороченням економічного збитку від впливу підприємств сфери послуг на навколишнє середовище;

- міжгалузевий економічний ефект в інших галузях економіки внаслідок активізації підприємницької діяльності у сфері послуг (з

урахування інтерферентного розвитку).

Також актуальним вважається введення додаткових показників до статистичного обліку, за якими можна визначати ефективність розвитку сфери послуг як на державному, так і на регіональному рівнях:

- сальдований фінансовий показник діяльності галузей сфери послуг (для кожної галузі сфери послуг), млн грн;
- питома вага збиткових підприємств та організацій даної галузі (для кожної галузі) сфери послуг (відсоток від загальної кількості підприємств та організацій);
- частка послуг, наданих малими підприємствами сфери послуг у загальному обсязі валового продукту (у відсотках від загальної кількості);
- витрати організацій сфери послуг на інформаційні та комунікаційні технології, грн.;
- кількість перерахованих податків до державного бюджету на одного зайнятого в сфері послуг, тис.грн.;
- число реалізованих інвестиційних проектів сфери послуг, од.

Крім вище наведених показників необхідно розглянути якісні та кількісні галузеві показники, фіксуючи щорічні відхилення від попереднього періоду, з тим, щоб мати можливість негайно реагувати на них і запобігати посиленню ситуації. Ці та існуючі статистичні показники мають стати основою регулярного моніторингу розвитку сфери послуг України.

Підвищення ефективності використання ресурсного потенціалу

Перехід на якісно новий рівень управління, підвищення керованості в кожній ланці управління вимагають інтенсивного і збалансованого розвитку кадрового потенціалу як головної складової потенціалу організаційного розвитку.

Організація процесу регулювання сфери послуг в нових економічних умовах вимагає формування нової кадрової політики, важливим елементом якої є професійне зростання співробітників і їх кар'єра, що має передбачати:

- підготовку та навчання персоналу до впровадження нових організаційних форм управління, підготовку викладачів і консультантів для надання освітніх послуг високої якості та підготовки кадрів за напрямками сфери послуг з акцентуванням уваги на особливості кожної з галузей;

- розробку системи фінансування навчання та перепідготовки кадрів малого бізнесу, включаючи надання пільг підприємствам, що проводять цю роботу;

- вдосконалення кадрового забезпечення з метою забезпечення сфери послуг висококваліфікованими кадрами, здатними довести до високого рівня якість послуги і процес їх надання з використанням найбільш ефективних технологій, досягнутих у світовій практиці.

Розглядаючи питання повноцінного використання існуючого потенціалу, необхідно зупинитися на використанні резерву приміщень, який на сьогодні існує, як в маленьких поселеннях, так і у великих містах. Це виробничі площі великих промислових підприємств та наукових установ, які не використовуються з причини зниження обсягів випуску продукції і скорочення науково-дослідної діяльності. Однак значна частина цих приміщень перебуває у державній власності і можлива розробка програми сприяння малому та середньому бізнесу в сфері послуг з використанням даних приміщень, які знаходяться на державному балансі.

Для спрощення роботи з даного напрямку, актуальним вважається розробка єдиної бази робочих площ та нерухомості на території України. У даній базі має бути інформація, пов'язана з підбором спеціалізованих приміщень в залежності від виду діяльності та первинної оцінкою витрат на переобладнання і запуск.

Окрему увагу необхідно приділити інноваційному потенціалу. Здійснення інноваційного менеджменту в сфері послуг в цілому передбачає:

- розробку планів і програм інноваційної діяльності підприємств сфери послуг;

- спостереження за ходом впровадження нових технологій надання

послуг і нових видів послуг та їх впровадження;

- розгляд проектів створення нових супутніх продуктів і технологій, що дозволяють підвищити якість наданих послуг;
- проведення єдиної інноваційної політики: координації діяльності в цій області у виробничих підрозділах підприємств сфери послуг;
- забезпечення фінансами і матеріальними ресурсами програм інноваційної діяльності;
- забезпечення інноваційної діяльності кваліфікованим персоналом.

Використання ресурсного потенціалу, піднімає ще один важливий напрямок у сфері послуг - це використання рекреаційного потенціалу, захист природних ресурсів, як наслідок, розвиток ринку туристичних та екологічних послуг, що вимагає:

- виконання робіт з вивчення стану природно-ресурсного потенціалу та навколишнього середовища: збір інформації, розробка системи екологічних обмежень з природокористування, аналіз і прогноз використання рекреаційного потенціалу, а також аналіз економічної ефективності його використання;
- розробки державних програм підтримки підприємництва у сфері туризму та надання екологічних послуг, за умови дотримання діючих норм і нормативів за параметрами використання природних ресурсів.

Удосконалення нормативно-правового забезпечення галузі.

Надання ексклюзивних державних гарантій при організації підприємницької діяльності в галузях сфери послуг вимагає нормативно-правового забезпечення.

Розширення правового поля необхідно для забезпечення доступного режиму ефективного функціонування і розвитку галузей і підприємств сфери послуг, а також приватних і державних інститутів. Недосконалість нормативно-правових актів викликає об'єктивну необхідність виділення цілей правової системи в якості пріоритетних при формуванні ефективного механізму

управління розвитком сфери послуг.

Це пов'язано також з тим, що суспільну потребу в розвитку правових відносин визначають фактори соціально-культурних умов, тому що наявність необхідних правових умов для розвитку цієї галузі сфери послуг є невід'ємною частиною стандартів комфортного самопочуття соціальних груп та індивідів. Такий підхід сприяє формуванню у населення навичок захисту своїх прав, підвищенню загального рівня усвідомлення населенням своїх інтересів і потреб.

У цьому напрямі передбачається:

- встановлення пріоритетних галузей і сфер діяльності та законодавча підтримка розвитку даних напрямків, тобто закріплення певних пільг, стимулюючих їх розвиток;
- встановлення податкових пільг для суб'єктів підприємництва в пріоритетних галузях сфери послуг;
- узгодження, координація та контроль з боку власника за процесом виробництва послуг, присвоєння та розподілу матеріальних благ.

Нормативно-правове регулювання має сприяти активізації діяльності всіх підприємств і фізичних осіб, які працюють в галузях сфери послуг, так як розвинена сфера послуг сприяє соціально-економічному розвитку країни на основі захисту інтересів споживачів і підприємств сфери послуг і створення сприятливих правових умов розвитку.

Такий підхід до регулювання розвитку сфери послуг може сприяти залученню середнього та великого капіталу в галузі сфери послуг, основою для чого служить нормативно-правова база, що створює систему ознак і пріоритетів, за якими галузі і підприємства сфери послуг можуть претендувати на державну підтримку.

Рішення наведених актуальних завдань дозволить перейти на інноваційний шлях розвитку вітчизняної сфери послуг - пошуку та накопичення теоретичних знань у різних суміжних галузях науки і техніки, практичного використання цих знань для розробки нових високоефективних послуг на основі розвитку і вдосконалення наукових досліджень і техніки, інноваційної

діяльності, технічного регулювання.

З метою забезпечення інноваційного розвитку запропоновані програми у відповідності з деревом цілей інноваційної стратегії розвитку сфери послуг, управлінського, правового, наукового, ринкового і економічного характеру.

Обґрунтовані основні завдання державного регулювання сфери послуг, реалізація яких дозволить здійснити перехід від інерційного через помірний до інноваційного сценарію розвитку сфери послуг:

- створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності і розвитку підприємств сфери послуг;
- сприяння підвищенню інвестиційної привабливості підприємств сфери послуг та їх інноваційної активності;
- розробка та реалізація державних програм розвитку пріоритетних та підтримки депресивних галузей сфери послуг;
- формування ефективних механізмів реалізації міжнародного співробітництва, у тому числі – у сфері надання послуг.

При виконанні даних програм, передбачається отримання наступних результатів в рамках розвитку сфери послуг за даними розробленого інноваційного прогнозу:

- активізація інноваційної діяльності, спрямованої, в тому числі на впровадження та широкомасштабне освоєння нових технологій у сфері послуг;
- створення і розвиток ефективної інфраструктури, що забезпечує взаємодію всіх учасників процесу виробництва та надання послуг;
- зміна структури та динаміки зростання внутрішнього валового продукту за рахунок виробництва і реалізації послуг з високою доданою вартістю;
- створення позитивного іміджу держави, де відбувається розвиток інноваційного бізнесу;
- створення нових робочих місць;
- збільшення кількості зайнятих у сфері послуг.

Ефективну реалізацію програм розвитку різних галузей сфери послуг

неможливо здійснити без створення спеціальних координуючих структур з наступними основними функціями:

- оперативне інформування органів державної влади;
- здійснення кадрової політики;
- контроль за економічним станом сфери послуг (галузей і підприємств) і витрачанням виділених коштів;
- взаємодія державних органів управління з регіональними та розробка пропозицій з використання та розвитку потенціалу підприємств сфери послуг.

Основними цілями таких координуючих структур повинні стати наступні:

- координація робіт по створенню регіональних програм щодо розвитку сфери послуг;
- стимулювання підприємств і організацій з їх реалізації;
- оптимальне використання науково-технічного і виробничого потенціалу підприємств.

Формування та розширення економічних функцій держави безпосередньо пов'язані з необхідністю проведення структурних перетворень в управлінні сферою послуг. Виходячи з ситуації, що склалася в системі управління, різноманіття форм власності діючих підприємств, значних відмінностей у специфіці послуг, що надаються, актуальним стає, створення органу, який забезпечує координацію і державне регулювання даної галузі господарства, що виконує зазначені функції [11].

При цьому мова повинна йти не про створення нового відомства, а про чітке виділення в системі законодавчих і виконавчих органів управління певних служб (комітетів, агентств), що відповідають за розвиток сфери послуг.

Аналізуючи структури виконавчих органів влади України, можна позначити деякі особливості останніх років:

- поява і ліквідація окремих органів управління;

- постійна зміна назв і статусу окремих органів управління;
- різке коливання чисельної кількості цих органів;
- постійна зміна керівників, включаючи перших осіб;
- зміни в числі державних органів виконавчої влади, що знаходяться у прямому підпорядкуванні Президенту.

Зазначені особливості формування та функціонування державних органів виконавчої влади призводять до різкого зниження керованості національною господарською системою країни. Необхідно відзначити недостатню увагу до урахування особливостей галузевої структури економіки і статусу підрозділів господарства держави. Це свідчить про необхідність проведення наступних заходів з удосконалення та раціоналізації регулювання розвитку галузей сфери послуг:

- уточнити статус суб'єктів господарювання у сфері послуг;
- провести інвентаризацію всіх підприємств і організацій сфери послуг галузям господарювання, для обліку знову реєстрованих при створенні, перепрофілювання, демонополізації, ліквідації;
- проаналізувати і доповнити організаційно-правову базу документами, регулюючими господарську діяльність підприємств сфери послуг різних форм власності.

Для підвищення керованості сферою послуг і економікою в цілому, можна запропонувати створення проміжних структур управління, розташованих між державними органами управління та органами господарського управління регіонів (формування так званих ринкових структур).

Необхідно зазначити, що найважливішим напрямком регулювання розвитку сфери послуг є підтримка малого та середнього бізнесу (що має найбільшу соціальну спрямованість). Обумовленість цього процесу вимагає побудови системи регулювання і підтримки, які передбачають широку сукупність взаємопов'язаних заходів і рішень, що сприяють стимулюванню

активізації діяльності малих підприємств у різних областях сфери послуг. Реалізація такого підходу сприяє виділенню основоположних принципів регулювання підприємництва у сфері послуг.

Таким чином, розглядаючи можливі напрямки перетворень структури управління, можна запропонувати створення комісії з розвитку сфери послуг.

У виконавчих органах України (Міністерство економічного розвитку і торгівлі, Міністерство промислової політики, Міністерство інфраструктури, Міністерство молоді і спорту, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства тощо) відповідні функції повинні бути покладені на окремих працівників за своїми посадовими обов'язками близьких до діяльності тих чи інших галузей сфери послуг.

Подібний підхід сприяє послідовному і неухильному входженню управління економікою в русло державного регулювання, як всього народного господарства, так і сфери послуг.

Основні складові розвитку, можуть включати наступні заходи:

- створення системи інформаційного забезпечення підприємництва у сфері послуг (формування пропозицій щодо розвитку інформаційних послуг; розробка механізму державної інформаційної підтримки);
- проведення системного аналізу та розробка пропозицій щодо розвитку сфери послуг виставок, семінарів, методичних центрів, систем масової інформації;
- створення системи інформаційного обслуговування та надання юридичних, аудиторських та інших спеціалізованих послуг;
- створення та забезпечення функціонування в інтересах розвитку сфери послуг банку даних з нормативно-правової, фінансово-кредитної, кадрової, виробничо-технологічної підтримки;
- розробка системи фінансування навчання та перепідготовки кадрів, включаючи надання пільг підприємствам, що проводять цю роботу;

- розробка навчальних програм з пріоритетних напрямів підготовки та підвищення кваліфікації кадрів у галузі розвитку сфери послуг (менеджмент, маркетинг, ліцензування видів діяльності та сертифікацію послуг; специфіка організації консалтингової діяльності; аудиторство; нові інформаційні технології).

Роль програмних розробок в нових умовах суттєво змінилася, користуючись соціальною та виробничою інфраструктурою, трудовими і природними ресурсами, підприємства надають державним органам відповідні фінансові та інші ресурси за нормативами з урахуванням статусу підприємств сфери послуг та їх спеціалізацією.

Таким чином, для розвитку підприємств сфери послуг необхідно поєднання підтримуючої і регулюючої діяльності на державному рівні. Розвиток пріоритетних напрямів сфери послуг, заснований на концепції його економічного і соціального розвитку включає в себе:

- виробництво послуг культурно-побутового призначення та господарської необхідності;
- торговельні послуги із забезпечення населення усіма видами товарів, що сприяє вирішенню основних проблем;
- створення нових робочих місць, перепідготовка незайнятого населення, навчання, сприяє регулюванню зайнятості:
- будівельні послуги - вирішення житлових проблем;
- науково-інформаційне обслуговування, розробка прогнозів і цільових програм з питань розвитку окремих галузей народного господарства - у сфері науки:
- надання окремих послуг у житлово-комунальному господарстві, експлуатації та ремонті приватизованого житла, транспортному обслуговуванні населення - у сфері міського господарства.

Регулювання розвитку підприємництва у сфері послуг має базуватися на використанні таких методів і форм:

вплив на рівень цін;
 диференціація податків і надання пільг;
 кредитування;
 програмне планування;
 цільове об'єднання вільних коштів підприємств;
 створення фінансових фондів розвитку, страхування ризиків.

Удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг дозволить посилити відповідальність представників державної влади, підвищити ефективність взаємодії держави з господарюючими суб'єктами на всіх рівнях управління.

3.3. Визначення основних напрямів удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг.

Аналіз сучасного стану ринку послуг показав різко зрослу роль галузі в житті суспільства. Рівень розвитку сфери сервісу робить значний вплив на соціальну та економічну ситуацію в нашій країні. Соціальна значущість, його потенційні можливості і ненасичений ринок, гнучкість і виживання в складних умовах, прибутковість - далеко не повний перелік позитивних властивостей, на підставі яких органи влади мають звернути особливу увагу на розвиток цього ринку. Локальність ринку, необхідність великих інвестицій, прямий вплив на якість життя населення підвідомчої території визначає особливий інтерес до нього з боку органів влади та місцевого самоврядування.

Розуміння необхідності державного регулювання в повному обсязі належить до сфери послуг, розвиток якої може сприяти збільшенню зайнятості населення, задоволенню матеріальних і нематеріальних потреб всіх верств населення, що є необхідною умовою стабілізації економіки й

суспільства в цілому.

На етапі формування ринкового механізму вже розставлено пріоритети розвитку сфери послуг та її галузей. Однак для їхнього розвитку необхідна підтримка держави, без чого неможливе одержання максимального соціально-економічного ефекту сфери послуг. Це не пов'язане з відсутністю фінансових ресурсів у приватному секторі, які необхідні для функціонування й розвитку підприємств і організацій сфери послуг, а насамперед це пов'язане із зацікавленістю приватного інвестора у вкладенні коштів у розвиток сфери послуг.

Тільки, коли будуть сформовані сприятливі умови для оптимального функціонування підприємств і організацій сфери послуг в Україні, коли оголошена державою концепція орієнтації послуги на споживача буде втілена в життя, коли набудуть чинності основні світові тенденції й класифікації, як товарів, так і послуг, цінова боротьба між товаровиробниками й підприємствами ринку послуг трансформується в нецінову боротьбу за якість і споживача, тоді можливий безболісний для економіки України вхід закордонних підприємств на ринок України й вихід українських підприємств на світовий та європейський ринки в умовах вільної конкуренції та у правовому полі.

Організаційна складова механізму державного регулювання розвитку сфери послуг є органічною складовою частиною єдиного загальнонаціонального механізму регулювання цієї сфери на державному рівні, в рамках якої відбуваються зміни зумовлені специфікою і потребами країни.

Для того, щоб положення економічної теорії не залишалися простою декларацією, необхідні засоби втілення їх на практиці. Такими засобами регулювання розвитку сфери послуг, як показало проведене дослідження, слід вважати розробку прогнозів, а, як наслідок, на їх основі і комплексних програм. Їх реалізація вимагає вирішення ряду проблем як методологічного,

так і організаційного порядку. У цілому вони пов'язані з необхідністю, виконання принципів і вимог законів ринку, особливостями прояву характерних властивостей послуг, організаційно-економічними складнощами забезпечення населення усіма видами послуг і т.п.

Рішення подібного роду проблем має увійти до сфери дії державного регулювання розвитку різних галузей економіки, в тому числі, сфери послуг. Тільки на цій основі можливе усунення певної соціально-економічної суперечності, сутність якої зводиться до того, що соціальний запит на послуги формується у всіх шарах суспільства, а його задоволення забезпечується не тільки галузями сфери послуг, але і певними умовами буття, а також результатами діяльності інших галузей господарювання. Так здоров'я населення тільки на 20 – 25 % залежить від доброї організації охорони здоров'я, а в іншому - від способу життя, стану навколишнього середовища та інших умов життя населення, що є основними факторами, що впливають на організаційний розвиток.

У даному аспекті удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг відповідає наявність науково обґрунтованих методичних положень розробки та реалізації цільових комплексних програм. Зокрема, для посилення їх впливу на розвиток сфери послуг слід виділити блоки, представлені на рисунку 3.6.



Рис. 3.6. Основні блоки програми розвитку сфери послуг

У зв'язку з тим, що на даний момент не існує єдиної програми розвитку сфери послуг України та на основі запропонованої програми розвитку сфери послуг, на нашу думку, доцільно є обґрунтування доцільності кожного блоку програми та на її основі визначення напрямків удосконалення механізмів державного регулювання розвитку сфери послуг.

Дані напрями дозволять залучати самостійні суб'єкти ринку на паритетних засадах з державою в розробку і реалізацію програм розвитку, що є орієнтирною інформацією для розробки програм. При цьому варто відзначити, що план носить досить рекомендаційний характер, а показники

використовуються в якості індикаторів (тобто даний план можна віднести до індикативного планування) при ухваленні рішення про вибір стратегії розвиток галузі (сфери господарювання), після чого показники плану для господарюючих суб'єктів стають обов'язковими для виконання.

Під обґрунтовані пріоритети необхідно розробляти відповідні механізми стимулювання, укладати інвестиційні угоди по великих проектах, які реалізуються за допомогою консолідованого взаємодії держави і приватного капіталу в рамках програм різного терміну дії. При цьому органи виконавчої влади можуть виступати у ролі координуючого органу, який включає обсяги можливих послуг у систему реалізації та стимулювання, зобов'язуючи підприємства виконувати відповідне замовлення. Таким чином, створення системи планування за допомогою певних індикаторів (тобто індикативного планування) на основі цільових прогнозів розвитку галузей сфери послуг, а також індикативні коротко- і середньострокові плани дозволять вирішити проблеми ефективного розвитку пріоритетних галузей сфери послуг. Проте використання механізмів планування має спиратися на інструменти державного регулювання, до яких належать такі:

- розробка та реалізація планів розвитку державного сектора сфери послуг;
- реалізація інвестиційних угод;
- узгоджена цінова політика на ринках.

На цій основі стає можливим застосування державою через законодавчі та виконавчі органи системи обов'язкових рекомендацій для суб'єктів ринкових відносин у сфері послуг. Одночасно влада координують використовувані державні методи регулювання ринку послуг, інформує виробників послуг про перспективи розвитку даної сфери для їх орієнтації у виборі господарських рішень.

Основоположною умовою вирішення завдань, поставлених перед державним регулюванням сфери послуг, є облік соціально-економічних

процесів і явищ, що відбуваються під впливом законів, ринку та розвитку ринкових відносин. У цьому зв'язку стає важливим вплив держави на основні характеристики ринку послуг: попит, пропозиція та ціна. У цьому аспекті розглядається модель формування споживчого попиту на послуги, що виходить як з потреб, так і можливостей населення. Її результативна орієнтація зводиться до умов бюджетних обмежень, які за допомогою цін ставлять межі споживання послуг.

$$\sum_{i=1}^n P_i U_i \leq D, \quad (3.5)$$

де D – дохід, P_i - ціна на i -послуги, U_i - попит на i послуги, n - види послуг

Нерівність створює передумови для моделювання процесів комплексного розвитку кожної з галузей сфери послуг з позиції створення певної ситуації на ринку послуг. Виконання такого роду завдань, що стоять перед державним регулюванням, відповідають отримані на основі розглянутої моделі наступні висновки:

- загальний обсяг попиту на послуги прагне до максимуму;
- реальний обсяг споживання повинен бути рівний або менше бюджетних коштів населення вихідною посилкою розвитку споживання є наявність попиту на послуги.

Модель може ускладнюватися введенням додаткових умов: зміна структури споживання послуг, цін на реалізовані послуги, стратифікація споживачів за різними рівнями доходів і т.д. Проте основним чинником формування попиту на ринку послуг, як показало проведене дослідження, виступає рівень доходів. Саме його вплив забезпечує 75-85 % попиту на ринку послуг, що, перш за все, має враховуватися органами управління економікою і законодавчою владою.

Основою подібного роду заходів державного регулювання економіки, які обґрунтовує і реалізує через систему підпорядкованих йому державних

органів, є саме індикативне планування. З позиції зміцнення і розвитку сфери послуг його метою повинні виступати:

- орієнтування самостійних суб'єктів ринкових відносин у всіх галузях сфери послуг;
- забезпечення основи для державного контролю шляхом визначення економіки сфери послуг, в яких гострота становища вимагає найбільшої активності державного регулювання;
- обґрунтування та розробка напрямів і засобів регулювання галузями сфери послуг.

Насьогодні є актуальним вирішення завдання удосконалення моделі державного регулювання розвитку сфери послуг, основа якої налагодження ефективної взаємодії органів влади з бізнесовими структурами.

Формування і реалізація моделі передбачає формування рівноважного механізму взаємодії між секторами сфери послуг та державою і співпрацю між ними. Для цього необхідно забезпечити [106]:

- партнерство між органами влади, бізнесом, громадськими організаціями, яке направлене на вирішення актуальних проблем розвитку окремих напрямів сфери послуг.
- доступність державної інформації, що стосується розвитку даних напрямів (відокремлюючи стратегічну інформацію, що має закритий характер);
- здатність органів влади реагувати на запити та потреби господарюючих суб'єктів сфери послуг, що мають державне підпорядкування;
- баланс інтересів для досягнення консенсусу з питань розвитку окремих підприємств та галузей сфери;
- ефективне використання ресурсів для задоволення суспільних потреб. Базовий критерій оцінки – розвиток;
- відповідальність органів управління та виробників послуг перед

громадянами, споживачами послуг;

- врахування інтересів громадськості (виконується завдяки співпраці з громадськими організаціями, що мають вплив як на споживача послуг так и на розвиток даної сфери);

- стратегічне бачення перспектив розвитку сфери послуг та шляхи реалізації заходів, що сприятимуть даному розвитку

Слід констатувати, що органи влади досить часто лише формально запроваджують елементи партнерства з бізнесом та громадянами, а тому дана модель, при визнанні всього її потенціалу, поки що не повною мірою може бути впроваджена в Україні. Проте певним досягненням сьогодення є усвідомлення того факту, що саме партнерство, зокрема державно-приватне партнерство може стати основним засобом розв'язання проблем розвитку окремих галузей сфери послуг. Тобто потрібні конкретні дії, спрямовані на вирішення актуальних проблем сфери послуг та на реалізацію основних заходів, що сприятиме її розвитку.

Аналізуючи результати проведеного аналізу стану сфери послуг та основних факторів, що впливають на її розвиток дає можливість визначити процесу реалізації державної політики щодо розвитку сфери послуг.

Так, з метою створення максимально ефективних умов для розвитку тих чи інших напрямів сфери послуг з урахуванням їх балансу, та виходячи з того, що розвиток сфери послуг України має будуватися на розвитку економіки держави в цілому, державна політика має реалізовуватися на основі моделі, наведеної на рисунку 3.7.

При формуванні політики держави, спрямованої на розвиток окремого сектору економіки мають бути враховані ідеї, цілі та напрямки основної стратегії розвитку економіки держав, кінцевою метою якої є конкурентоспроможність кожного напрямку даної сфери як на національному, так і на міжнародному ринку, забезпечення їх стабільного розвитку, високої продуктивності та зайнятості населення.

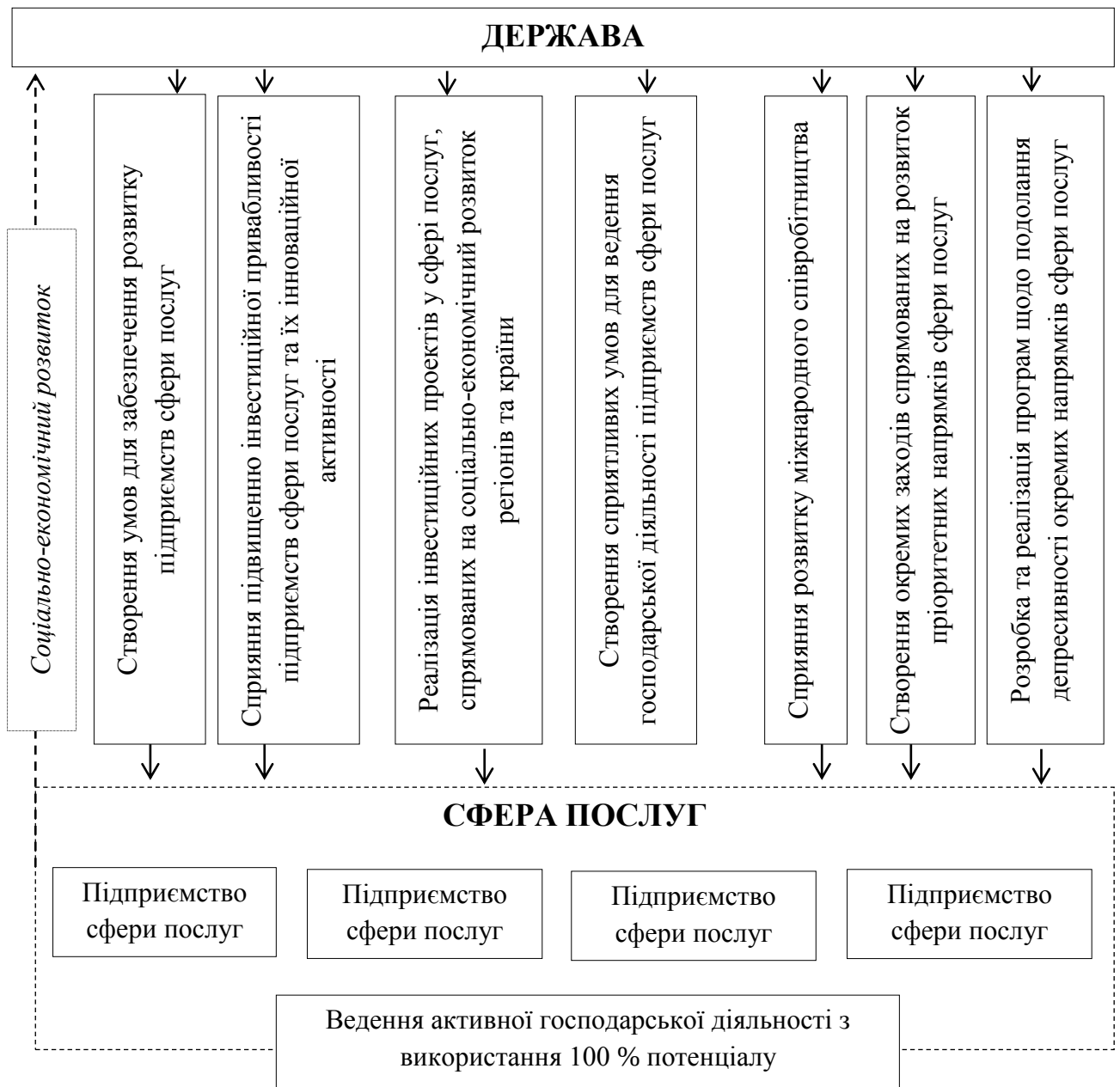


Рис. 3.7. Модель реалізації державної політики щодо розвитку сфери послуг [11]

Такий підхід дасть можливість забезпечити стійкий і збалансований розвиток країни в цілому, наблизити рівень життя до європейських стандартів та створити умови для посилення економічної активності окремих суб'єктів господарювання.

1. Створення умов для забезпечення розвитку підприємств сфери послуг.

Для підвищення ефективності реалізації політики розвитку сфери

послуг необхідно акцентуватися на розробці механізму взаємоузгоджених заходів державного регулювання і стимулювання розвитку як підприємств сфери послуг так і окремих напрямків.

Першим кроком має бути контроль за державними інвестиціями (у вигляді дотацій та безповоротного кредитування) у сферу послуг та їх цільовим використанням. Має бути розширена практика спільного державно-комерційного фінансування інвестиційних проектів, а також використання частини бюджетних коштів на реалізацію особливо ефективних і високоліквідних інвестиційних проектів і об'єктів малого бізнесу, незалежно від їхньої галузевої приналежності й форм власності для прискорення розвитку сфери послуг.

Другий крок – це державний контроль за гарантуванням позик, експортно-імпортних операцій, покриття венчурного капіталу, страхування ризиків державою за пільговими ставками для розвитку найбільш перспективних та підтримки депресивних напрямків сфери послуг та інше.

Треба зазначити, що під впливом міжнародної кризи, яка торкнулася економіки України на сьогодні є проблема обмеженості бюджетних коштів, а це не дає можливості активного включення в систему стимулювання інвестицій прямих державних заходів. Проте визначення мінімально необхідного рівню, який повинен забезпечити умови спрямування інвестиційних потоків на досягнення цілей розвитку сфери послуг, потребує особливої уваги органів влади.

Ключовим моментом щодо державної підтримки інноваційних проектів та програм соціально-економічного розвитку є створення сприятливих економічних умов для реалізації інноваційних проектів.

Доцільно врахувати наступні напрями реалізації інвестиційних проектів, що спрямовуються на соціально-економічний розвиток економіки за рахунок розвитку сфери послуг та можуть фінансуватися за рахунок Державного бюджету України:

- компенсація відсоткової ставки банків наданих суб'єктам господарювання кредитів для ведення економічної діяльності у визначеній державою сфері господарювання та території;
- фінансування угод реалізації венчурних проектів;
- фінансування угод щодо розвитку сфери послуг між Кабінетом Міністрів України та регіональним представницьким органом, укладених відповідно до чинного законодавства.

При безпосередній участі в інвестиційному процесі держава може інвестувати ресурси на виконання інвестиційних програм, що передбачені в державному бюджеті, чи безпосередньо брати участь в інвестиційних проектах у формі надання субсидій, субвенцій та бюджетних позик на основі повернення (субсидіювання позикового відсотка з кредитів для фінансування інвестицій; спільне пайове фінансування з державного та регіональних бюджетів тощо).

Головною умовою отримання права реалізувати інвестиційні проекти має бути відбір на конкурсних умовах, з проведенням ретельної експертизи як самих проектів так і суб'єктів, що бажають їх реалізовувати.

Критеріями відбору компенсації процентної ставки мають бути наступні результати реалізації проектів:

- значення розвитку відповідного напрямку для соціально-економічного розвитку території, на якій пропонується реалізація проекту;
- збільшення суми сплати податків до всіх рівнів бюджетів;
- створення нових робочих місць та підвищення соціальних стандартів наявним працівникам;
- розбудова та модернізація інфраструктури території.

Для цього раціональним буде використовувати допомогу фондів державного, регіонального та місцевого розвитку, завданнями якого є реалізація державної політики. В Україні на даний момент вже реалізується подібний механізм стимулювання розвитку малого та середнього бізнесу.

Саме відповідне завдання має виконати механізм стимулювання державою суб'єктів господарювання до здійснення економічної діяльності.

2. *Сприяння підвищенню інвестиційної привабливості підприємств сфери послуг та їх інноваційної активності*

Зазначений інструмент розвитку відкриває можливості спільної діяльності усіх суб'єктів з метою забезпечення соціально-економічного розвитку регіонів та країни. Разом з цим, він стимулює підприємства до здійснення активної діяльності у напрямі розвитку сфери послуг.

Діяльність органів влади в Україні сьогодні не створює достатніх можливостей для виконання масштабних програм та проектів, спрямованих на вирішення стратегічних питань розвитку сфери послуг.

3. *Розробка та реалізація програми щодо розвитку пріоритетних та підтримки депресивних напрямків сфери послуг.*

Дієвим інструментом розвитку сфери послуг є акцентування уваги на пріоритетних напрямках сфери послуг, а за рахунок їх розвитку, допоміжного вливання коштів у депресивні напрямки, випростовуючи стратегію «дойних корів» у відповідності до матриці Бостонської консалтингової групи. Взагалі аналіз досвіду багатьох країн свідчить про те, що державна підтримка проблемних секторів економіки є характерним напрямом політики, у рамках якої використовуються різноманітні механізми та інструменти.

Даний інструмент доцільно задіяти у вирішенні проблем депресивності окремих напрямків сфери послуг. Для таких напрямків варто провести роботу із створення особливих (пільгових) умов.

Після визначення цих депресивних напрямів, та з метою стимулювання їх розвитку доцільно застосовувати такі інструменти:

установлення спеціального режиму інвестиційної та інноваційної

діяльності суб'єктів господарювання, що реалізують проекти в пріоритетних напрямках сфери послуг, створюють нові робочі місця, відновлюють екологічно безпечні умови життєдіяльності;

впровадження пільгового оподаткування на підприємництво, пільгове кредитування, пільгові транспортні тарифи;

спрямовування державних вкладень у розвиток виробничих, комунікаційних та соціальних послуг, що сприяють розвитку інфраструктури;

надання підтримки малому підприємництву, створення інфраструктури розвитку підприємництва;

розроблення та здійснення спеціальних заходів щодо сприяння зайнятості, розвитку соціальної сфери, зокрема житлового будівництва, охорони здоров'я та охорони довкілля;

надання державної фінансової підтримки з метою розвитку депресивних напрямків сфери послуг (реалізація інвестиційних проектів).

4. Механізм реалізації міжнародного співробітництва

Ще одним інструментом розвитку сфери послуг є міжнародне співробітництво, що використовується підприємствами України не на повну потужність.

У вирішенні питань організації співробітництва України з сусідніми державами необхідно враховувати особливості та специфіку самої послуги, тенденції до укрупнення та поглинання у сфері послуг.

Стратегічним завданням реформування міжнародного співробітництва має стати ефективне використання демографічного, виробничого і науково-технічного потенціалів держави з метою вирішення питань комплексного розвитку.

Держава має сприяти поглибленню співробітництва шляхом:

- здійснення розбудови соціальної та виробничої інфраструктури;

- підготовки спільних проектів із сусідніми державами, які можуть бути реалізовані з використанням європейських фондів.

Реалізація зазначених напрямів сприятиме вирішенню проблем економічного розвитку сфери послуг шляхом залучення інвестицій у пріоритетні галузі та розвитку зовнішньоекономічних зв'язків.

Ефективність функціонування механізму державного управління розвитку сфери послуг прямо залежить від рівня співпраці органів влади по усій вертикалі.

5. Створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності підприємств сфери послуг

Визначальною в даній моделі є в цілому роль суб'єктів господарської діяльності, які мають займати активну позицію у напрямі забезпечення соціально-економічного розвитку держави. Головною особливістю державної політики щодо розвитку сфери послуг мають стати поєднання державних та приватних інтересів у реалізації політики розвитку, а також питання забезпечення зв'язків та інформаційного обміну між наукою та діловими колами з питань впровадження нових технологій. Особливо це стосується малих та середніх підприємств. Малі та середні підприємства завдяки своєму динамізму забезпечують швидке технічне переозброєння та реструктуризацію.

Приведення політики розвитку сфери послуг України має здійснюватися поетапно. Для цього необхідне впровадження підходів та процедур програмування, фінансування, моніторингу, застосування стимулюючих інструментів підтримки розвитку підприємств та напрямків сфери послуг, адаптація українського законодавства.

Фундаментом розвитку сфери послуг має стати самостійність та прибутковість кожного окремого напрямку, фінансування заходів для їхньої реалізації передусім за рахунок власних джерел та залучених інвестицій.

Йдеться про те, що основою повинно стати раціональне використання трудового потенціалу, максимальне сприяння розвитку малого та середнього бізнесу, забезпечення раціонального використання навколишнього середовища.

На основі базової моделі реалізації державної політики щодо розвитку сфери послуг, актуальним є розробка організаційного моделі управління сферою послуг, де основна увага приділяється формам управлінського впливу: план реалізації соціально-економічного розвитку сфери послуг, у рамках загальнодержавного соціально-економічного розвитку, прогноз та концепцію цього розвитку. Необхідним є також виділення усіх суб'єктів та об'єктів управління та їх взаємозв'язку, позначення зворотнього зв'язку управлінських та керованих структур. (Рис.3.8.)

Серед форм управлінського впливу необхідно окремо виділити концепції, прогнози і плани, які вимагають поглибленого наукового обґрунтування, оскільки їхня помилковість і недосконалість завдає у великих масштабах руйнування зв'язків, порівняно з прорахунками на стадії реалізації планів або програм розвитку. Управління розвитком сфери послуг як складової соціально-економічного розвитку держави та регіону на етапі прогнозів, програм, планів передбачає поліваріантність, тобто проектування руху трансформацій економічної системи за двома сценаріями: песимістичному, що враховує суттєві негативні фактори, що будуть мати вплив на розвиток сфери послуг та вносити дисбаланс у формуванні ринку послуг, що відповідає запитам та вимогам споживачів послуг, а також оптимістичному – з урахуванням ослабленого впливу можливих загроз.

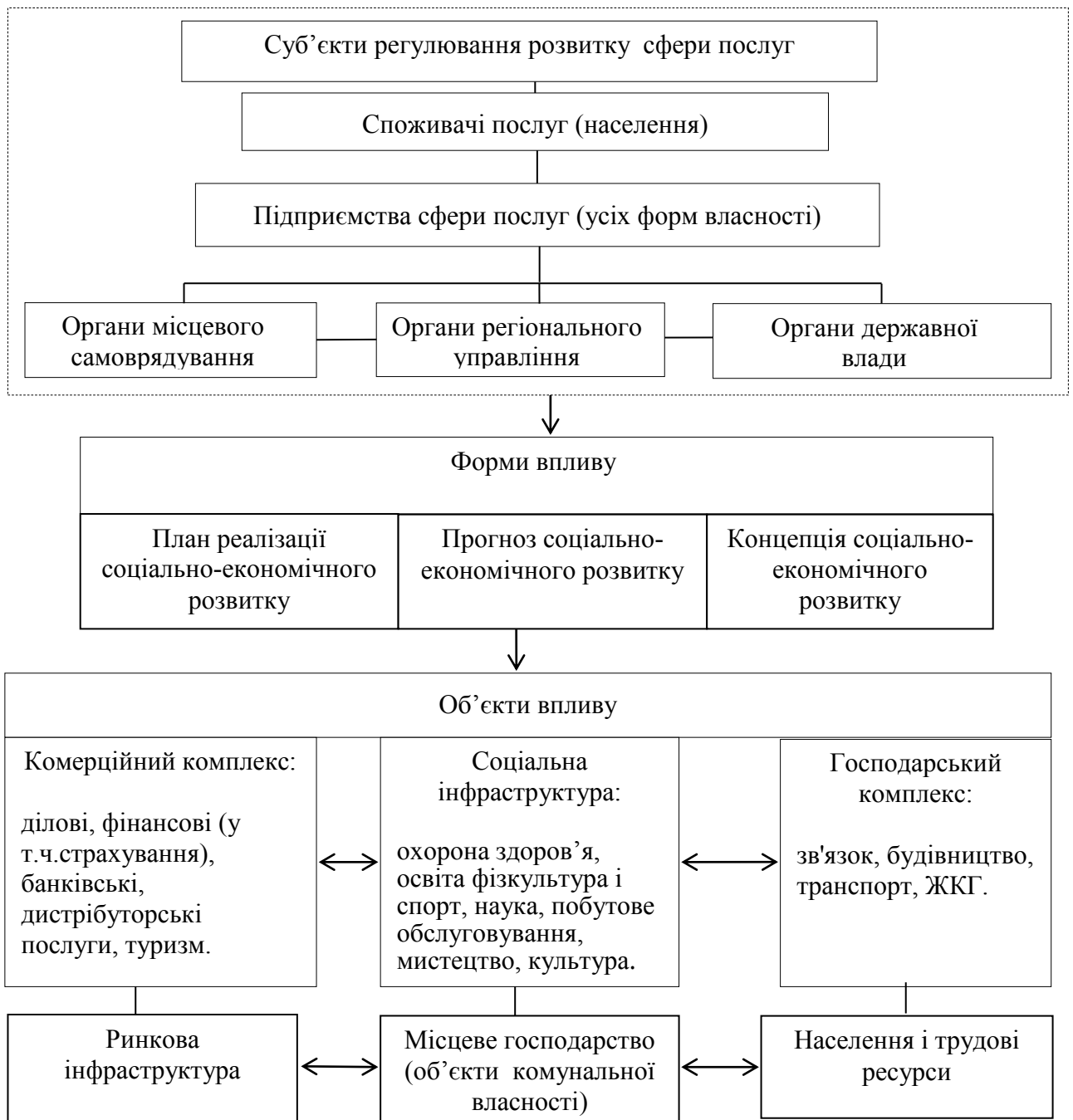


Рис. 3.8. Організаційна модель управління сферою послуг

І об'єкти, і суб'єкти регулювання розвитку сфери послуг створюють єдину систему прямих і зворотних причинно-наслідкових зв'язків, яка регулюється як законодавчою владою, так і науковими установами, які емпіричними прикладами діяльності підприємств сфери послуг, сприяють формуванню прогнозних даних та змінам багатьох видів діяльності. Механізм здійснення державного контролю за розвитком сфери послуг

можна представити у наступному вигляді (рис.3.9).



Рис.3.9. Механізм реалізації державного контролю за розвитком сфери послуг

На основі вище зазначеного можна згрупувати усі рекомендовані напрямки удосконалення механізму розвитку сфери послуг у єдину систему-механізм регулювання розвитку сфери послуг на засадах маркетингу, запропонований на рисунку 3.10.

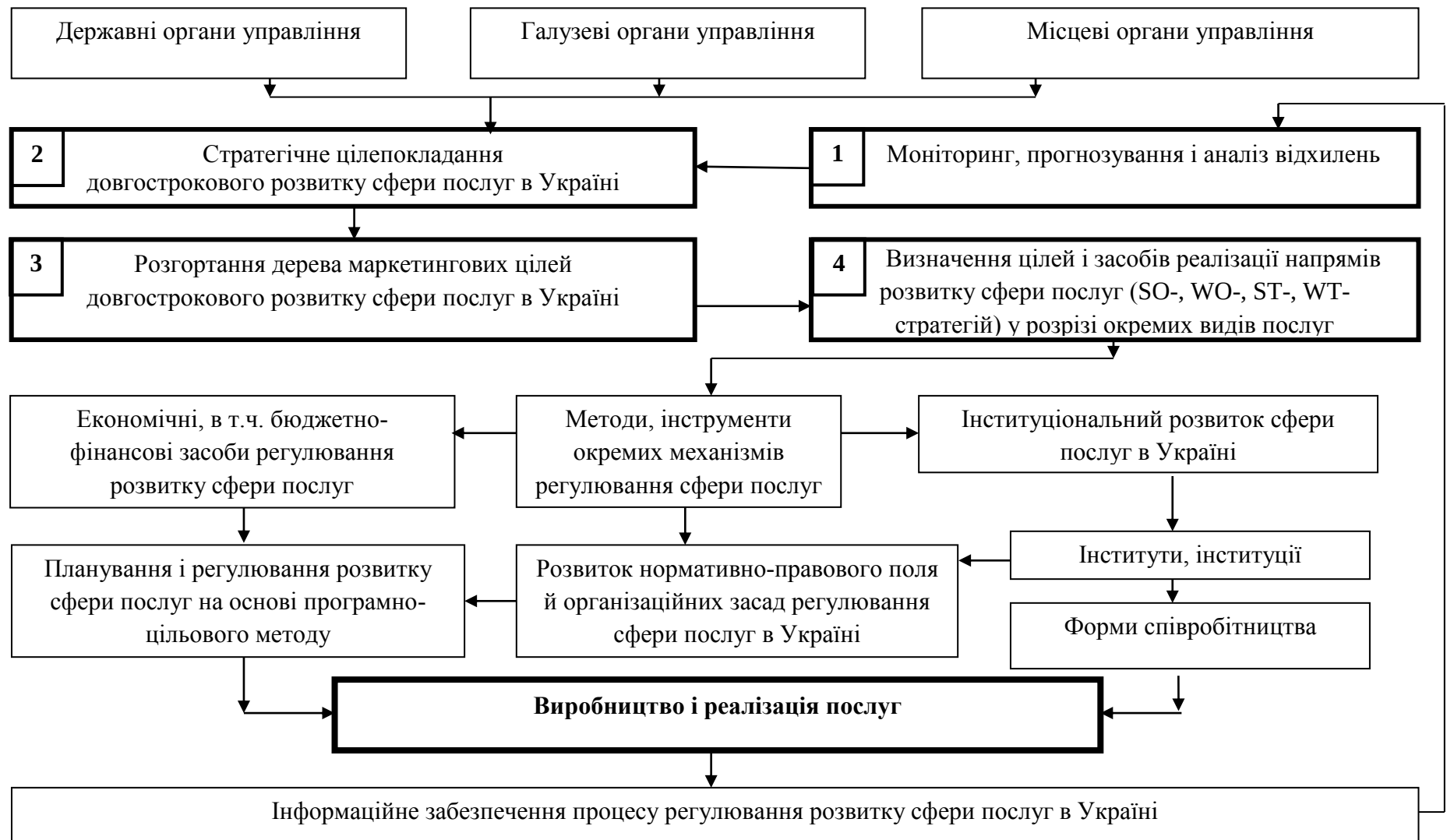


Рис. 3.10. Механізм регулювання розвитку сфери послуг на засадах маркетингу

При цьому окремі механізми регулювання запропоновано доповнити інструментарієм розвитку, зокрема:

- санкціями за неналежне виконання умов пільгового оподаткування, запровадженням системи муніципальних грантів на розвиток перспективних видів послуг (бюджетно-фінансовий механізм);
- ініціюванням комерціалізації підприємств та закладів сфери послуг (економічний механізм);
- правовими важелями розвитку державно-приватного партнерства у сфері надання соціально-значимих послуг, процедурами і порядком проведення моніторингу, прогнозування і аналізу відхилень параметрів розвитку сфери послуг у цілому і у розрізі окремих видів послуг (організаційно-правовий механізм);
- засобами стимулювання інституціонального розвитку ринку і галузей сфери послуг (інституціональний механізм).

Зворотний зв'язок в удосконаленому механізмі організований на основі інформаційного забезпечення процесу регулювання розвитку сфери послуг в Україні, яке передбачає постійне оновлення і доповнення інформації блоку моніторингу, прогнозування і аналізу відхилень, а блок стратегічного цілепокладання включає процедури внесення коректив на основі попередніх процедур.

У якості організаційно-методичної основи реалізації удосконаленого механізму обрано програмно-цільовий метод планування і регулювання розвитку сфери послуг в Україні.

Висновки за розділом 3

На основі систематизації факторів впливу на розвиток сфери послуг і побудованих економетричних моделей в роботі здійснено прогнозування розвитку сфери послуг в Україні на період до 2033 рр. за трьома сценаріями: інерційним (прогноз інертного руху, тобто сценарій збереження рівномірного прямолінійного руху або спокою системи, коли діючі на нього фактори відсутні або взаємно врівноважені, при відносній стійкості до зовнішніх впливів; помірним (прогноз сталого розвитку, сценарій, при якому зберігається існуюча система чинників, розробляється комплекс заходів щодо вирішення існуючих проблем розвитку, вдосконалюється законодавство, здійснюється пошук механізмів виходу з кризових станів по окремим підсистемам, і що найголовніше, створюються умови подальшого якісного зростання економічних чинників, в умовах збалансованої системи соціально-економічних зв'язків); інноваційним (прогноз інтерферентного розвитку, сценарій, що припускає ідеальні умови функціонування рівноважної системи залежностей в умовах збереження тенденцій зростання світової і державної економіки і впровадження передових технологій; передбачає відносно високий і стабільний економічний ріст, заходи державної підтримки, стимулювання споживання послуг, вдосконалення структури зовнішньої торгівлі, збільшення частки глибокого сервісу.

Обґрунтовані основні завдання державного регулювання сфери послуг, реалізація яких дозволить здійснити перехід від інерційного через помірний до інноваційного сценарію розвитку сфери послуг: створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності і розвитку підприємств сфери послуг; сприяння підвищенню інвестиційної привабливості підприємств

сфери послуг та їх інноваційної активності; розробка та реалізація державних програм розвитку пріоритетних та підтримки депресивних галузей сфери послуг, за рахунок чого прогнозуються створюються передумови для процесів комплексного розвитку кожної з галузей сфери послуг; формування ефективних механізмів реалізації міжнародного співробітництва, у тому числі – у сфері надання послуг.

У розділі визначені основні складові комплексного управління маркетингом у галузях сфери послуг із застосуванням програмно-цільового підходу, зокрема, розгортання дерева маркетингових цілей, вибору сучасних моделей і методів стратегічного управління маркетингом, оновлення форм і технологій виробництва і реалізації послуг.

Удосконалено механізм регулювання розвитку сфери послуг в Україні, який містить чотири основні блоки управління розвитком галузей сфери послуг, сформовані на засадах маркетингу. Визначені блоки реалізуються через методи й інструменти окремих механізмів регулювання сфери послуг на основі програмно-цільового методу управління.

Окремі механізми регулювання запропоновано доповнити інструментарієм розвитку, зокрема: бюджетно-фінансовий механізм - санкціями за неналежне виконання умов пільгового оподаткування, запровадженням системи муніципальних грантів на розвиток перспективних видів послуг; економічний механізм - ініціюванням комерціалізації підприємств та закладів сфери послуг; організаційно-правовий механізм - правовими важелями розвитку державно-приватного партнерства у сфері надання соціально-значимих послуг, процедурами і порядком проведення моніторингу, прогнозування і аналізу відхилень параметрів розвитку сфери послуг у цілому і у розрізі окремих видів послуг; інституціональний механізм - засобами стимулювання інституціонального розвитку ринку і галузей сфери послуг.

Практична дія механізму управління розвитком сфери послуг

передбачає постійний аналіз та уточнення цілей розвитку, завдань, наявних розробок з урахуванням зміни соціально-економічної ситуації, що вимагає, у свою чергу, проведення коригування розроблених раніше засобів і методів державного регулювання сфери послуг з перенесенням горизонту планування на більш перспективний період.

ВИСНОВКИ

Дисертація містить теоретичне узагальнення і пропонує вирішення наукового завдання, що полягає у дослідженні розвитку сфери послуг і розробці концептуальних засад удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг в Україні.

1. Обґрунтовано, що сфера послуг повинна розглядатися як органічна частина національного господарства. Визначено, що сфера послуг є одним з основних факторів потенційного економічного зростання країни, тому використання взаємного синтезу ринкових можливостей, соціальних потреб та державної підтримки представляє актуальну задачу.

2. Виявлено, що у період становлення і розвитку ринкової економіки в Україні сфера послуг має бути важливим об'єктом регулювання з боку держави та громадських організацій. Механізми базових законів ринкової економіки-попиту і пропозиції, вартості, конкуренції, виконуючи, в цілому, свої функції встановлення рівноваги між виробництвом і споживанням, платоспроможним попитом і пропозицією, не забезпечують безкризового розвитку економіки і повноцінного задоволення потреб ряду соціально-демографічних груп і суспільства в послугах.

У цих умовах на процеси функціонування сфери послуг, необхідно надавати цілеспрямований регулюючий вплив з боку державних інститутів і різних суспільних груп з метою забезпечення більш гармонійного розвитку галузей сфери послуг, досягнення соціально-значущих цілей. Запропоновано використання світового досвіду щодо розвитку державно-приватного партнерства у сфері послуг.

3. Уточнено й доповнено понятійно-термінологічний апарат, пов'язаний з темою дослідження. Зокрема, запропоновано авторське поняття

«інтерферентний розвиток» сфери послуг, як процесу взаємного формування всіх підсистем сфери послуг в умовах рівного впливу факторів.

4. Розкрита суть методів державного регулювання, у тому числі методу стимулювання розвитку сфери послуг, який трактується як спосіб чи прийом активізації дії наявного стимулу її розвитку чи створення нового стимулу та форми стимулювання розвитку сфери послуг. Показано, що основними завданнями форм і методів стимулювання розвитку сфери послуг є досягнення бажаних результатів, а головною функцією стимулювання розвитку сфери послуг є регулююча функція.

5. Виявлено основні тенденції розвитку сфери послуг в Україні, як за всією сферою, так і у розрізі окремих видів послуг, що дозволило встановити проблеми їх розвитку та ознаки, стосовно яких слід застосовувати форми і методи стимулювання з метою удосконалення даних ринків.

Доведено, що найбільш проблемними питаннями розвитку сфери послуг є низький рівень інфраструктури усіх підсистем, які надають послуги всіх класів; низька якість більшості видів послуг; низька оплата праці, зайнятих у сфері послуг; деформована компонентна і територіальна структура сфери послуг; має місце вплив деформованості структури видатків на розвиток сфери послуг.

6. Проаналізовані основні фактори, що мають вплив на розвиток сфери послуг. Виявлена нерівноцінність та неповноцінність їх впливу. Обґрунтована важливість постійного аналізу впливу даних факторів, на основі запропонованого алгоритму визначення факторів впливу. Акцентовується увага на необхідності побудови і впровадження багатфакторної економіко-математичної моделі розвитку сфери послуг, на основі поетапного визначення ступеню впливу кожного фактору на окремі види послуг (згідно класифікації СОР).

7. На основі аналізу статистичних даних щодо розвитку сфери послуг, визначення основних груп факторів, що мають вплив на розвиток сфери послуг та розробленої економіко-математичної моделі розвитку сфери послуг надано прогноз розвитку сфери послуг до 2033 р. за трьома основними сценаріями: інерційним, помірним та інноваційним, що дало змогу обґрунтувати доцільність розробки і впровадження інноваційної стратегії, яка передбачає відносно високий і стабільний економічний ріст, заходи державної підтримки, стимулювання споживання послуг, вдосконалення структури зовнішньої торгівлі, збільшення частки глибокого сервісу. Згідно отриманих даних інноваційного сценарію, в разі впровадження заходів стимулюючих розвиток сфери послуг, можливе стабільне зростання та досягнення показників європейських країн щодо частки послуг у ВВП країни.

8. Розкрита можливість стимулювання розвитку сфери послуг шляхом управління маркетинговою політикою. Обґрунтовано, що внаслідок змін у діяльності господарюючих суб'єктів при створенні діючого ринкового механізму і нестабільності зовнішнього середовища зростає потреба у врахуванні різних видів взаємозв'язків у процесі управління маркетинговою політикою.

Доведено, що це зумовлює необхідність прийняття рішень інноваційного і, зокрема, ситуаційного характеру, оскільки недостатнім стає удосконалення окремих напрямків діяльності: необхідні комплексний підхід до здійснення маркетингової політики та переорієнтація її на майбутнє. При цьому, автором запропонована структура механізму регулювання розвитку сфери послуг на основі маркетингового підходу.

9. Обґрунтована необхідність розробки заходів щодо удосконалення механізму регулювання розвитку сфери послуг. Окреслені напрямки удосконалення організації сфери послуг, яке має бути спрямоване,

насамперед, на розвиток інфраструктури сфери послуг, та визначено підходи до поліпшення управління розвитком сфери послуг на національному і регіональному рівнях. Запропоновано механізм державного контролю за виконанням заходів спрямованих на розвиток сфери послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абалкин Л.И. Переход к рынку: борьба мнений / Л.И. Абалкин, А.Г. Аганбегян, р.А. Белоусов и др. – М.: Наука, 1993. – 191 с. – (Библиотека журнала «Общество и экономика»).
2. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие [для студ. вузов] / Г. А. Аванесова. – [2-е изд., испр. и доп.]. – М. : Аспект Прес, 2006. – 320 с.
3. Андреев С.Н. Основы некоммерческого маркетинга / С.Н. Андреев, Л.Н. Мельниченко. – М.: Прогресс - Традиция, 2000. – 256 с.
4. Альбер М. Капитализм против капитализма / М. Альбер. – СПб.: Экономическая школа философии хозяйства, 1998. – 296 с. – (Этическая экономия: исследования по этике, культуре и философии хозяйства; вып. 4).
5. Агабабьян Э.М. Экономический анализ сферы услуг / Э.М. Агабабьян. – М.: Экономика, 1968. – 160 с.
6. Аракелова І.О. Протиріччя розвитку сфери послуг у контексті становлення / І.О. Аракелова // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Управління економічним розвитком промислових підприємств. – Донецьк: ДДУУ, 2009. – Т. ХІ. – С.240-245. – (Серія «Економіка»; вип. 149).
7. Аракелова І.О. Аналіз основних тенденцій розвитку ринку послуг / В.Л. Пілюшенко, І.О. Аракелова // Розвиток економічних методів управління національною економікою та економікою підприємства: зб. наук. пр. / ДонДУУ. – Донецьк: ДонДУУ, 2011. – Т. ХІІ. – С. 349-354. – (Серія «Економіка»; вип. 208).
8. Аракелова І.О. Аналіз впливу основних факторів на розвиток сфери послуг на основі розробки багатофакторної математичної моделі [Електронний ресурс] / І.О. Аракелова // Ефективна економіка. – 2012. – № 12. – Режим доступу до журналу: www.economy.nayka.com.ua

9. Аракелова И.А. Алгоритм определения факторов, формирующих развитие сферы услуг / И.А. Аракелова // Новый университет [Йошкар-Ола (Республика Марий Эл, Россия)]. – 2012. – № 12 (22). – С. 20-28. – (Вып.: Экономика и право).

10. Аракелова И.А. Анализ состояния рынка услуг Украины / И.А. Аракелова // Новая экономика [г. Минск (Беларусь)]. – 2013. – Вып. № 1 (61). – С. 255-261.

11. Аракелова І.О. Модель реалізації державної політики щодо розвитку сфери послуг / В.Л. Пілюшенко, І.О. Аракелова // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Проблеми маркетингу територій і організацій. – Донецьк: ДонДУУ, 2011. – Т. XII. – С. 121-128. – (Серія «Економіка»; вип. 213).

12. Аракелова І.О. Науково-технічний прогрес, як фактор розвитку сфери послуг / І.О. Аракелова // Розвиток зовнішньоекономічної діяльності в умовах інтеграційних та глобалізаційних процесів: матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Донецьк, 17-18 трав. 2011 р.). – Донецьк: ДонДУУ, 2012. – С. 225-227.

13. Аракелова І.О. Основні програми інноваційного розвитку сфери послуг України / І.О. Аракелова // Маркетинг інновацій і інновації в маркетингу: зб. тез доп. VII Міжнар. наук.-практ. конф. (26-28 верес. 2013 р.). – Суми: Папірус, 2013 – С.14-16.

14. Аракелова І.О. Особливості розвитку регіонального ринку послуг України в умовах інтерферентності / І.О. Аракелова // Регіональний розвиток – основа розбудови української держави: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., (9-10 квітня 2013 р.) – Донецьк: ДонДУУ, 2013. – С. 21-23.

15. Аракелова І.О. Стратегія інноваційного управління сферою послуг на основі маркетингового підходу / В.Л. Пілюшенко, І.О. Аракелова // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2013. – № 4. – С. 133-142.

16. Аракелова І.О. Основні напрямки стратегії інноваційного розвитку сфери послуг, як складової розвитку національної економіки / І.О. Аракелова //

Прометей: регіон. зб. праць з економіки. – Донецьк: ДЕГІ, 2013. – № 2 (41). – С. 104-110.

17. Аракелова І.О. Розвиток сфери послуг у постіндустріальному середовищі / І.О. Аракелова // Регіональний розвиток-основа розбудови української держави: зб. наук. пр. / ДонДУУ. – Донецьк: ДонДУУ, 2012. – Т. XIII. – С. 346-352. – (Серія «Економіка»; вип. 230).

18. Аракелова І.О. Управління якістю послуг за допомогою визначення лояльності споживачів / І.О. Аракелова // Макроекономічні проблеми інвестиційно-інноваційного розвитку: зб. тез наукових робіт XXVI Міжнар. наук.-практ. конф., (11-12 жовтня 2013 р.) – К: Аналітичний центр «Нова Економіка», 2013. – С. 23-24.

19. Афонін Е.А. Експортоорієнтована сфера послуг – новий вектор економічного зростання України? [Електронний ресурс] / Е.А. Афонін, С.Л. Благодетелева-Вовк. – Режим доступу: <http://www.bls.gov/opub/mlr/2012/06/art3full.pdf>

20. Балаева О.Н. Сфера услуг в мировой экономике: Тенденции развития / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителява // Мировая экономика и международные отношения. – 2007. – № 3. – С.23-28.

21. Балацкий Е.В. Аномальные эффекты в социальной среде мегаполисов / Е.В. Балацкий // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2006. – № 1(77). – С. 67-73.

22. Батура О.В. Проблеми розвитку сфери послуг в Україні: монографія / О.В. Батура, Л.Ф. Новікова, В.А. Парена. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2004. – 150 с.

23. Баштанник В. Державна регіональна політика в контексті європейської інтеграції: політичний аспект: матер. наук.-практ. конф. (30 трав. 2000 р.). – К., 2000. – Ч. I, вип. 2. – С.9-15.

24. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: Опыт социального прогнозирования / Д. Белл; пер. с англ. / под ред. В.Л. Иноземцева. – М. : Academia, 2004. – 788 с.

25. Бирюков В. Сфера обслуживания в рыночной экономике

В. Бирюков, Е. Кузнецова // Мировая экономика и международные отношения. – 2002. – № 3. – С. 14-22.

26. Блауг М. Экономическая мысль в ретроспективе / М. Блауг. – М.: Дело, 1994. – 687 с.

27. Бриттан С. Капитализм с человеческим лицом / С. Бриттан. – СПб.: Экономическая школа. – 1998. – 399 с.

28. Бузгалин А.В. Теория социально-экономических трансформаций. (Прошлое, настоящее и будущее экономик «реального социализма» в глобальном постиндустриальном мире): учеб. для студ. экон. спец. / А.В. Бузгалин, А.И. Колганов. – М.: ТЭИС, 2003. – 680 с.

29. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика / Т.Д. Бурменко; [кол. авт.; под ред. Т.Д. Бурменко]. – М.: КНОРУС, 2006. – 67 с.

30. Варнавский В.Г. Партнерство государства и частного сектора: формы, проекты, риски / В.Г. Варнавский. – М.: Наука, 2005. – 315 с.

31. Варнавский В.Г. Частный капитал в коммунальном хозяйстве России / В.Г. Варнавский // Мировая экономика и международные отношения. – 2007. – № 1. – С. 28-35.

32. Вольчик В.В. Эволюционная парадигма и институциональная трансформация экономики. – Ростов-на-Дону: Изд-во Ростов. ун-та, 2004. – 318 с.

33. Войнаренко М.П. Організаційно-економічні основи розвитку сфери обслуговування населення України: дис... д-ра екон. наук: 08.02.01 / М.П. Войнаренко; ІЕ НАН України. – К., 1995. – 365 с.

34. Габор В. Економічний і соціальний розвиток України в ХХІ ст. / В. Габор. – К.: Вища освіта, 2006. – 320 с.

35. Гатауллин р.Ф. Экономические проблемы повышения эффективности сферы обслуживания / р.Ф. Гатауллин. – Уфа: АН РБ - УНЦ РАН, 1998. – 359 с.

36. Геец В. Социогуманитарные составляющие перспектив перехода к социально ориентированной экономике в Украине / В. Геец // Экономика Украины. – 2000. – № 1. – С. 4-11.

37. Гриценко Л.Л. Сучасні форми взаємодії держави і бізнесу в системі державно-приватних партнерських відносин / Л.Л. Гриценко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. пр. / ДВНЗ УАБС НБ України. – Суми : ДВНЗ "УАБС НБУ", 2012. – Вип. 35. – С. 164-177.
38. Гутник В.П. Германская модель: социальное рыночное хозяйство / Гутник В.П. // Западноевропейские методы социально-экономического развития / под ред. В.П. Гутника. – М.: ИМЭМО РАН. 2000. – С. 26-79.
39. Государственное регулирование: учеб. пособие / под ред. А.Н. Петрова: в 2-х ч. – СПб.: Знание, 1999. – Ч.1. – 115 с.
40. Государственное регулирование: учеб. пособие / под ред. А.Н. Петрова: в 2-х ч. – СПб.: Знание, 2000. – Ч. 2. – 93 с.
41. Данилишин Б. Державно-приватне партнерство – стратегічна форма взаємодії влади та бізнесу [Електронний ресурс] / Б. Данилишин. – Режим доступу до статті: http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=-161367566
42. Данилишин Б.М. Інвестиційна політика в Україні: [монографія] / Б.М. Данилишин, М.Х. Корецький, О.І. Дацій. – Донецьк: Юго-Восток, Лтд., 2006. – 292 с.
43. Данилишин Б.М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства : [монографія] / [Б.М. Данилишин, В.І. Куценко, Я.В. Остафійчук]. – К.: Нічлава, 2005. – 328 с.
44. Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію" від 10.05.1993 р. № 46-93 // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27. – Ст. 289. (Зі змін та допов.).
45. Демидова Л.С. Сфера услуг в постиндустриальной экономике / Л.С. Демидова // Мировая экономика и международные отношения. – 1999. – № 2. – С. 24-32.
46. Демидова Л. Глобализация рынков услуг: динамика и основные тенденции / Л. Демидова // Проблемы теории и практики управления. – 2005. – № 5. – С. 36-41.

47. Держава і перехідна економіка: механізм взаємодії: монографія / О.О. Беляєв, А.С. Бебело, О.М. Комяков. – К.: КНЕУ, 2003. – 190 с.
48. Державне регулювання діяльності вищих навчальних закладів на ринку освітніх послуг [монографія] / В.М.Огаренко. – К.:НАДУ, 2005. – 326 с.
49. Державне регулювання економіки: навч. посіб. / С.М. Чистов, А.Є. Никифоров, Т.Ф. Куценко та ін. – Вид. 2-ге, доопрац. і допов. – К.: КНЕУ, 2005. – 440 с.
50. Державне регулювання економікою України: методологія, напрями, тенденції, проблеми: [монографія] / [за ред. М.М. Якубовського]. – К.: НДЕІМЕУ, 2005. – 410 с.
51. Державний класифікатор України ДК 016-97 "Державний класифікатор продукції та послуг" (ДКПП): затверджений наказом Держстандарту від 30.12.97 р. № 822 [із змін. та допов.], внесеними наказами Держстандарту від 17.08.2000 р. № 507, від 05.06.2002 р. № 402 та наказом Держспоживстандарту від 26.02.2007 р. № 40.
52. Дідківська Л. І. Державне регулювання економіки: навч. посіб. / Л.І. Дідківська, Л.С. Головка. – К.: Знання - Прес, 2000. – 209 с.
53. Діяльність державно-політичних структур України в умовах переходу до ринкової економіки: монографія / В. Ф. Салабай, Н.М. Довганик, М. В. Борисенко, М. П. Чуб; Мін-во освіти і науки України, Київський нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана. – К.: КНЕУ, 2005. – 280 с.
54. Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальное решение / П. Друкер. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001. – 288 с.
55. Друкер П. Задачи Менеджмента в XXI веке [Електронний ресурс] / П. Друкер. – М.: Вильямс, 2004. – 272 с. – Режим доступа : www.enbv.narod.ru/text/Econom/drucker/index.html
56. Економічна енциклопедія: у 3 т. / редкол.: С.В. Мочерний (відп.ред.) та ін. – К.: Академія, 2002. – Т. 3. – 952 с.
57. Економіка України: стратегія і політика довгострокового розвитку / за ред. акад. НАН України В.М. Гейця. – К.: Ін-т екон. прогнозув.; Фенікс, 2003. – 108 с.

58. Ефективність державного управління / Ю.М. Бажал, О.І. Кілієвич, О.В. Мертенс та ін. / за заг. ред. І.В. Розпутенка. – К.: К.І.С., 2002. – 420 с.

59. Єрохін С.А. Структурна трансформація національної економіки (теоретико-методологічний аспект): наук. монографія / С.А.Єрохін. – К.: Світ Знань, 2002. – 528 с.

60. Заблоцький Б. Перехідна економіка: посібник / Богдан Заблоцький. – К.: Академія, 2004. – 511 с.

61. Зайцев В.Є. Тенденції та особливості розвитку посткризового світового ринку послуг в умовах глобалізації [Електронний ресурс] / В.Є. Зайцев. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vamsu_econ/2011_2/Zaitcev.htm

62. Закон України "Про авторське право і суміжні права" від 23.12.1993 р. № 3792-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 13. – Ст.64. (Зі змін та допов.).

63. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – Ст.409. (Зі змін та допов.).

64. Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких інших законодавчих актів України щодо спрощеної системи оподаткування, обліку та звітності» від 04.11.2011 р. № 4014-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 24. – Ст.248. (Зі змін та допов.).

65. Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про природні монополії"» від 21.06.2012 р. № 4998-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 19-20. – Ст.186. (Зі змін та допов.).

66. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» від 05.10.2000 р. № 2017-III // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 48. – Ст.409. (Зі змін та допов.).

67. Закон України „Про державно-приватне партнерство” від 1 липня 2010 року № 2404-VI / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.ua/druk.php?name=332930-01072010-0.txt>.

68. Закон України “Про захист іноземних інвестицій на Україні” від

10.09.1991 р. № 1540а-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 46. – Ст.616. (Зі змін та допов.).

69. Закон УРСР "Про захист прав споживачів" від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України УРСР. – 1991. – № 30. – Ст. 379. – (Зі змін та допов.).

70. Закон України «Про здійснення державних закупівель» від 10.04.2014 р. № 1197-VII // Відомості Верховної Ради України. – 2014. – № 24. – Ст.883. (Зі змін та допов.).

71. Закон УРСР "Про зовнішньоекономічну діяльність" від 16.04.1991 р. № 959-ХІІ // Відомості Верховної Ради України УРСР. – 1991. – № 29. – Ст. 377. (Зі змін та допов.).

72. Закон України «Про інвестиційну діяльність» від 18.09.1991 р. № 1560-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 47. – Ст.646. (Зі змін та допов.).

73. Закон України "Про інформацію" від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 651. (Зі змін та допов.).

74. Закон України „Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 01.06.2000 р. № 1775-ІІІ // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 36. – Ст.299. (Зі змін та допов.).

75. Закон України "Про кінематографію" від 13.01.1998 р. № 9/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 22. – Ст.114. (Зі змін та допов.).

76. Закон України "Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності" від 18.02.1992 р. № 2132-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 21. – Ст. 296. (Зі змін та допов.).

77. Закон України "Про оренду державного та комунального майна" від 10.04.1992 р. № 2269-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 30. – Ст.416. (Зі змін та допов.).

78. Закон України «Про основи національної безпеки України» від

19.06.2003 р. № 964-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 39. – Ст.351. (Зі змін та допов.).

79. Закон України "Про рекламу" від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 39. – Ст.181. (Зі змін та допов.).

80. Закон України "Про систему Суспільного телебачення і радіомовлення України" від 18.07.1997 р. № 485/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 45. – Ст.284. (Зі змін та допов.).

81. Закон України "Про соціальні послуги" від 19.06.2003 р. № 966-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 45. – Ст.358. (Зі змін та допов.).

82. Закон України "Про страхування" від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 18. – Ст.78. (Зі змін та допов.).

83. Закон України "Про туризм" від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – Ст.241. (Зі змін та допов.).

84. Закон України "Про усунення дискримінації в оподаткуванні суб'єктів підприємницької діяльності, створених з використанням майна та коштів вітчизняного походження" від 17.02.2000 р. № 1457-III // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 12. – Ст.97. (Зі змін та допов.).

85. Закон України "Про угоди про розподіл продукції" від 14.09.1999 р. № 1039-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 44. – Ст.391. (Зі змін та допов.).

86. Закревський А.В. Аналіз динаміки розвитку споживчого ринку послуг в регіоні / А.В. Закревський // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного ун-ту. – Черкаси: ЧДТУ, 2011. – Вип. 29, ч. III. – С.148-153. – (Серія: економічні науки).

87. Закревський А.В. Особливості стратегічного управління в сфері послуг / А.В. Закревський // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного ун-ту. – Черкаси: ЧДТУ, 2012. – Вип. 31, ч. II. – С. 21-27. – (Серія: економічні науки).

88. Ильчиков М.З. Предпринимательство как сфера и способ деятельности / М.З. Ильчиков. – М.: Ин-т междунар. права и экономики, 1997. – 183 с.

89. Иноземцев В.Л. Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы: учеб. пособие для студ. вузов / Л.В. Иноземцев. – М.: Логос, 2000. – 304 с.

90. Иноземцев В.Л. Структурирование общественного производства в системе постиндустриальных координат (методолого-теоретические аспекты) / Л.В. Иноземцев // Российский экономический журнал. – 1997. – № 11-12. – С. 59-68.

91. Институциональная экономика. Новая институциональная экономическая теория / под ред. А.А. Аузана. – М.: Инфра-М. – 2006. – 416 с.

92. Иншин И.Л. Принципы взаимодействия государства и бизнеса в условиях кризиса / И.Л. Иншин // Економіка і управління національним господарством: зб. наук. праць Донецького державного університету управління. – Донецьк: ДДУУ, 2009. – Т. X. – С. 167-175. – (Серія «Економіка»; вип. 141).

93. Карсекин В. Совершенствование организационно-экономического механизма государственного регулирования деятельности предприятий сферы услуг / В. Карсекин, Ю. Сипливый // Экономика Украины. – 1998. – № 8. – С.67-72.

94. Качала Т.М. Інституціоналізація економіки України: проблеми та перспективи: [монографія]: у 2 кн. – Черкаси: ЧДТУ, 2011. – Т. 1. – 475 с.; Т. 2. – 599 с.

95. Кейнс Дж. М. Общая теория занятости, процента и денег / Дж.М. Кейнс; пер. Н. Н. Любимова. – М.: Гелиос АРВ, 2012. – 352 с.

96. Клейнер Г. Б. Эволюция институциональных систем / Г.Б. Клейнер: ЦЭМИ РАН. – М.: Наука, 2004. – 240 с.

97. Кликич Л.М. Трансформация сферы услуг при переходе к постиндустриальному обществу / Л.М. Кликич, Н.И. Вульфсон, Р.М. Муратова. – Уфа: БГАУ, 2001. – 93 с.

98. Кликич Л. М. Эволюция сферы услуг: неравновесный подход / Л. М. Кликич. – М. : МСХА, 2004. – 99 с.
99. Козак В.Е. Производительный и непроизводительный труд / В.Е. Козак. – К.: Наукова думка, 1971. – 212 с.
100. Козак В.Е. Непроизводственная сфера: вопросы теории / В.Е. Козак. – К.: Наукова думка, 1979. – 312 с.
101. Ковалев А.М. Взаимодействие государства и предпринимательского сообщества в развитии экономики регионов : монография / А.М. Ковалев. – М.: 2010. – 201 с.
102. Корнаи Я. Дефицит. / Корнаи Я. [пер. с венгер.] – М.: Наука, 1990. – 607 с.
103. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг. – М.-СПб: Вильямс, 1999. – 1152 с.
104. Крамченко р.А. Державне регулювання розвитку сфери послуг / р.А. Крамченко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2008. – Вип. 18.6. – С. 188-197.
105. Кронрод Я.А. Материальное производство и непроизводственная сфера / Я.А. Кронрод. – М.: ИЭ АН СССР, 1979. – 286 с.
106. Кручинин В. Рынок услуг: стратегия расширения / В. Кручинин, И. Виноградова // Высшее образование в России. – 2006. – № 6. – С. 97-101.
107. Куканова А.М. Розвиток сфери послуг і особливості її становлення у транзитивній вітчизняній економіці / А.М. Куканова // Формування ринкових відносин в Україні: зб. наук. пр. – К.: НДЕІ, 2004. – Вип. 1. – С. 68-70.
108. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг / В.В. Кулибанова. – СПб.: Вектор, 2006. – 192 с.
109. Кухарская Н.А. Диагностика рынка услуг Украины и его региональные приоритеты [Электронный ресурс] / Н.А. Кухарская. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekonomist/2010_3/51_54.pdf
110. Кучерявенко С.Ю. Сутність інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств сфери послуг / С.Ю. Кучерявенко. – К.: Знання, 2012. – С. 44-47.

111. Кучин С.П. Особливості та перспективи розвитку ринку послуг в Україні [Електронний ресурс] / С.П. Кучин, Н.В. Сарматичька. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vbumb/2011_3/6.pdf

112. Куценко В.І. Соціальна держава (проблеми теорії, методології, практики): [монографія] / В.І. Куценко, В.П. Удовиченко, Я.В. Остафійчук. – К.: Заповіт, 2003. – 228 с.

113. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / Кристофер Лавлок. – 4-е изд.; пер. с англ. – М.: Вильямс, 2005. – 1008 с.

114. Лебедева О.А. Послуги: сутність і класифікація / О.А. Лебедева // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. – 2008. – №4. – С.146-154.

115. Ляшенко В. Регулювання розвитку економічних систем: теорія, режими, інститути / В. Ляшенко. – Донецьк: ДонНТУ, 2006. – 668 с.

116. Маниліч М. Трансформація регіонального економічного механізму: монографія / М. Маниліч. – Чернівці: КНИГИ - XXI, 2004. – 164с.

117. Маркс К. Капитал / К. Маркс. – Соч. 2-е изд. – М.: Политиздат, 1962. – Т. 26, ч. 1. – 784 с.

118. Маршалл А. Принципы экономической науки: в 3 т. / А. Маршалл; пер. с англ. – М.: Прогресс, 1993. – Т.1. – 415 с.

119. Маслоу А.Г. Мотивація і особистість / А.Г. Маслоу. – СПб. : Євразія, 1999. – 478 с.

120. Матвіїв М.Я. Тенденції розвитку ринку послуг України [Електронний ресурс] / М.Я. Матвіїв. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VDU_ekon/2011_1_SV/tom1/238.pdf

121. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

122. Мерніков Г. Україна в постіндустріальному світі. Реалії та перспективи: монографія / Г. Мерніков, А. Шевцов. – Дніпропетровськ: Орбіта сервіс, 2007. – 167 с.

123. Методи аналізу і прогнозування розвитку підприємств сфери послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.repetitor.co.ua/essays/essay.aspx?essayId=1543>

124. Милинчук Е.С. Институциональная структура рынка нематериальных услуг в постиндустриальной экономике / Е.С. Милинчук. – Саратов: Научная книга, 2006. – 36 с.

125. Мировая экономика: глобальные тенденции за 100 лет / под ред. И.С. Королева. – М.: Экономистъ, 2003. – 604 с.

126. Миронов С. Социальная политика: уточнение задач, отладка механизмов / С. Миронов // Общество и экономика. – 2005. – № 5. – С. 5-12.

127. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. / О.Б. Моргулець. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

128. Моргулець О.Б. Роль сфери послуг в економічній системі України [Електронний ресурс] / О.Б. Моргулець. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/en_em/2010_7_2/27.pdf.

129. Моргулець О.Б. Сфера послуг України: реалії сьогодення / О.Б.Моргулець, Л.М. Клеца // Вісник КНУТД. – 2009. – № 3. – С. 154-159.

130. Мочерний С. В. Сфера послуг / С. В. Мочерний // Економічна енциклопедія: у трьох томах. – К.: Академія, 2002. – Т. 3. – 678 с.

131. Музиченко А.С. Моделі взаємодії влади та бізнесу в умовах ринкової економіки / А.С. Музиченко, А. Л. Бержанір // Сталій розвиток економіки. – 2013. – № 4. – С. 24-28.

132. Надолішній П.І. Концепція демократичного урядування: сутність і проблеми формування та реалізації / П.Надолішній // Актуальні проблеми державного управління : збірник наукових праць. – Вип. 2(30). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2007. – С. 46 – 56.

133. Національна доповідь «Про стан та перспективи розвитку підприємництва в Україні» [Електронний ресурс]: Державна регуляторна служба України, 2010. – Режим доступу: <http://www.dkrp.gov.ua/info/746>

134. Національний класифікатор України [Електронний ресурс] Класифікація видів економічної діяльності ДК 009:2010. Чинний від

01.01.2012 р. (із змін. і допов., внесеними наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 листопада 2010 року № 530). – Режим доступу: http://www.ubc.ua/Links/codes_ua2.html.

135. Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг: збірка документів та методичних матеріалів. – Херсон: Нова генерація, 2004. – 56 с.

136. Остафійчук Я.В. Питання актуалізації наукових засад розвитку сфери послуг [Електронний ресурс] / Я.В. Остафійчук // Ефективна економіка. – 2011. – № 12. – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.

137. Остафійчук Я. В. Потенціал сфери послуг у стимулюванні розвитку регіонів шляхом формування міжрегіональних науково-освітньо-виробничих кластерів з урахуванням принципу поляризованого просторового розвитку / Я. В. Остафійчук // Національне господарство України: теорія та практика управління : зб. наук. пр. – К. : Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України, 2009. – Вип. 84. – С. 86–91.

138. Організація та технологія надання послуг: навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексін, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало; [за ред. В.В. Апопія]. – К.: Академія, 2006. – 312 с.

139. Організація готельного обслуговування : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : Знання, 2011. – 367 с.

140. Папаїка О.О. Нематеріальна сфера економіки: умови для налагодження плідного середовища розвитку підприємств: монографія / О.О. Папаїка, Н.М. Поспєлова; Донец. держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М.Туган-Барановського. – Донецьк: ДДУЕТ, 2004. – 263 с.

141. Пілюшенко В.Л. Маркетинг послуг: навчально-методичний посібник з дисципліни / В.Л. Пілюшенко, Л.В. Сердечна, І.О. Аракелова. – Донецьк: Ноулідж, 2012. – 164 с.

142. Післякризовий розвиток економіки України: засади стратегії модернізації. – К.: НІСД, 2011. – 66 с.

143. Поважний С.Ф. Менеджмент в сфері услуг: учебн. пособие / С.Ф. Поважний, В.В. Дорофиев. – Донецк: ВИК, 2004. – 824 с.

144. Поважний О.С. Державно-приватне партнерство в Україні: проблеми становлення / О.С. Поважний, С.О. Чернов // Менеджер. – 2010. – №2(52). – С.5-10.

145. Покатаєва О. В. Вплив споживчого попиту на розвиток інноваційних форм торговельно-економічних відносин в Україні / О.В. Покатаєва, О.І. Трохимець // Науково-практичний журнал „Інвестиції: практика та досвід”. – 2013. – № 13. – С.27 – 31.

146. Покатаєва О.В. Державне регулювання цін на соціально-орієнтовані товари та послуги / О.В. Покатаєва, О.І. Трохимець // Вісник економічної науки України. - 2014. - №1 (25). – С. 97-101.

147. Портер М. Международная конкуренция / М. Портер. – М.: Наука, 1993. – 268 с.

148. Постанова Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Порядку проведення індексації грошових доходів населення» від 13 червня 2012 р. № 526 – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/526-2012-п>

149. Постанова Кабінету Міністрів України “Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку” від 14.01.2004 р. № 12 // Офіційний вісник України. – 2004. – № 2. – Т.1. – Ст. 42.

150. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок проведення на конкурсних засадах оцінки та відбору інвестиційних проектів, що передбачають залучення коштів державного бюджету» від 25 листопада 1999 р. № 2145 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 48. – С. 64.

151. Про заходи щодо визначення і реалізації проектів із пріоритетних напрямів соціально-економічного та культурного розвитку: указ Президента України від 8.09.2010 р. № 895/2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.

152. Про державно-приватне партнерство [Електронний ресурс]: Закон України від 1.07.2010 р. № 2404/2010. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

153. Прушківська Е.В. Методологічні аспекти державного регулювання сфери послуг / Е.В. Прушківська, Н.С. Венгерська // Сталий розвиток економіки. – 2010. – № 2. – С. 14-19.

154. Пустовойт О. Развитие рынка торговых услуг / О. Пустовойт // Экономика Украины. – 2004. – № 9. – С. 30-36.

155. Регіональний маркетинг: навч. посіб. / В.Л. Пілюшенко, І.В. Шкрабак, р.Р. Ларіна, В.І. Дубницький. – Донецьк: Юго-Восток, Лтд, 2007. – 364 с.

156. Рекова Н.Ю. Економіко-математичне моделювання впливу інвестиційного податкового кредиту на інвестиційну діяльність суб'єктів економічних відносин / Н.Ю. Рекова, О.О. Стичінська // Економіка пром-сті. — 2012. — № 3-4. (59-60) — С. 214-227

157. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг / О. Решетняк. – Х.: Фактор, 2008. – 544 с.

158. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – 3-е изд., перераб. и доп. / под общ. ред. Ж.А. Романовича. – М.: Дашков и К°, 2007. – 268 с.

159. Румянцев А.П. Світовий ринок послуг: навч. посіб. / А.П. Румянцев, Ю.О. Коваленко. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 456 с.

160. Саїнчук Д.В. Сфера послуг як пріоритетний напрямок економічного розвитку в умовах переходу до економічних знань [Електронний ресурс] / Д.В. Саїнчук. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2010_6/9_sfera.pdf.

161. Семигіна Т.В. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г. Кіча. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

162. Сидорова А.В. Экономико-статистические методы в управлении сферой услуг: монография / А.В. Сидорова. – Донецк: ДонНУ, 2002. – 239 с.
163. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – СПб.: Гос. Соцэкониздат, 1935. – Т. 2. – 475 с.
164. Сорокина В.Ф. Великобритания: сфера услуг в 90-е годы / В.Ф. Сорокина // Мировая экономика и международные отношения. – 2000. – № 2. – С. 90-96.
165. Соціальна політика регіону / В.В. Говоруха, В.Г. Бульба, В.В. Коршенко та ін. – Х.: Вид-во ХарРі НАДУ «Магістр», 2006. – 250 с.
166. Стандартизация и сертификация в сфере услуг / под ред. А.К. Ракова. – М.: ФиС, 2002. – 186 с.
167. Статистичний щорічник України за 2010 рік / за ред. О.Г. Осауленка. – К.: ТОВ «Август Трейд», 2011. – 560 с.
168. Статистичний щорічник України за 2011 рік / за ред. О.Г. Осауленка. К.: ТОВ "Август-трейд", 2012 - 559 с.
169. Статистичний щорічник України за 2012 рік / за ред. О.Г. Осауленка. – К.:Держкомстат України, 2013. – 552 с.
170. Стаханов В.Н. Маркетинг сферы услуг: учеб. пособие / В.Н. Стаханов, Д.В. Стаханов. – М.: Экспертное бюро 2001. – 256 с.
171. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития. – Т. 1: Формирование сферы услуг. – М.: Вега Иител XXI, 2000. – 448 с.
172. Сфера услуг в США: новые явления и структурные сдвиги / отв.ред. В.М. Усоскин, Л.С. Демидова. – М.: Наука, 1985. – 303 с.
173. Тіпанов В.В. Розвиток світового ринку послуг в умовах глобалізації економіки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.05.01 «Світове господарство і міжнародні економічні відносини» / В.В. Тіпанов; Ін-т світ. економіки і міжнар. відносин НАН України. – К., 2006. – 18 с.
174. Трансформаційна економіка: навч. посіб. / за ред. В.С. Савчука, Ю.К. Зайцева. – К.: КНЕУ, 2006. – 612 с.
175. Указ Президента України «Про заходи щодо забезпечення

ефективності реалізації Програми економічних реформ на 2010-2014 роки "Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» від 21.12.2010 р. № 1154/2010 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 99. – Ст. 3519.

176. Федько В. П. Инфраструктура товарного рынка: учебник для вузов / В. П. Федько, Н. Г. Федько. – Ростов н/Д.: Феникс, 2000. – 512 с.

177. Хайек Ф.А. Дорога к рабству / Ф.А. Хайек; пер. с англ.; предисл. Н.Я. Петракова. – М.: Экономика, 1992. – 176 с.

178. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, р. Рассел, р. Мердик / под. ред. В.В. Кулибановой. – СПб: Питер, 2002. – 752 с.

179. Чепурда Л.М. Регіональна сфера послуг: проблеми і перспективи: [монографія] / Л.М. Чепурда; М-во освіти і науки України; Черкас. держ.технол.ун-т. – Черкаси: Видавець Вовчок О.Ю., 2013 . – 367 с.

180. Чепурда Л.М. Особливості стратегічного управління в сфері послуг / Л.М. Чепурда // Вісник Волинського університету економіки та менеджменту. – 2011. – № 2. – С.313-318.

181. Чепурда Л.М. Оцінка сучасного стану та тенденцій розвитку ринку послуг України / Л.М. Чепурда // Бізнес Інформ. – 2013. – № 4. – С. 270-274.

182. Черник Д.Г. Оптимизация налогообложения / Д.Г. Черник, В.П. Морозов. – М.: Проспект, 2002. – 334 с.

183. Черниш О. І. Ринок послуг: механізми державного регулювання в трансформаційній економіці / О. І. Черниш; [заг. ред. В. В. Дорофієнко]. – Донецьк : ТОВ "РВК"ПРОМО", 2005. – 410 с.

184. Чиликин А.И. Партнёрство – действенный фактор формирования рыночной организации управления/ А.И. Чиликин, В.П. Чиликин // Проблемы развития промышленного региона.- Донецк: ИЭП НАН Украины. – 1998. – С. 47-69.

185. Чухно А.А. Постіндустріальна економіка: теорія, практика та їх значення для України / А. А. Чухно. – К.: Логос, 2003. – 631 с.

186. Шапірян О.В. Маркетинг послуг: навч. посіб. / О.В. Шапірян. – К.:

Кондор, 2008. – 250 с.

187. Шлихтер А. Некоммерческий сектор США: ресурсы, области деятельности и эффективность / А. Шлихтер // Мировая экономика и международные отношения. – 2006. – № 8. – С. 89-97.

188. Якобсон Л.И. Государственный сектор экономики: экономическая теория и политика: учеб. пособие / Л.И. Якобсон. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 368 с.

189. Якубенко В. Д. Базисні інститути у трансформаційній економіці / В.Д. Якубенко. – К.: КНЕУ, 2004. – 252 с.

190. A guidebook on public-private partnership in infrastructure / Economic and social commission for Asia and the Pacific. – UNESCAP : Bangkok, 2011. – 83 p.

191. Arakelova I.A. Multilateral regulation of the services sector / I.A. Arakelova // Nauka i studia. - Przemysl, 2011. – p.29-37.

192. Arakelova I.A. Usage peculiarities of reengineering in service industry / I.A. Arakelova // Матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні досягнення європейської науки – 2012» (17-25.06.2012) г. – София, Болгария: БялГРАД-БГ, 2012. – С. 88-90.

193. Begg I. The service sector in regional development / I. Begg // Regional studies. – 1992. – Vol. 27, № 8. – P. 817-825.

194. Friedman M. Money and Economic Development / M. Friedman. – New York: Praeger, 1973.

195. Harrison A. Moving Up or Moving Out? Anti-Sweatshop Activists and Labor Market Outcomes / A. Harrison, J. Scorse // NBER Working Paper. –2004. – № 10492. – 49 p.

196. Samuelson P. The pure theory of public expenditure / P. Samuelson // The Review of Economics and Statistics . – 1954. – № 36. – p. 387-389.

ДОДАТКИ