

УДК 338.46(045)

Сіренко С.О.

кандидат технічних наук, доцент кафедри
товарознавства, експертизи та торговельного підприємництва,
Вінницький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету

Мережко Н.В.

доктор технічних наук, професор,
завідувач кафедри товарознавства та митної справи,
Київський національний торговельно-економічний університет

Тернова А.С.

кандидат технічних наук, доцент кафедри
товарознавства, експертизи та торговельного підприємництва,
Вінницький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ В РИНКОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ УКРАЇНИ

У статті дано особливості діяльності підприємств сфери послуг на ринку України, зокрема зменшення обсягів виробництва реалізованої продукції великими підприємствами за збільшення обсягів середніми та малими, в тому числі мікропідприємствами, в яких зберігаються переважно готівкові гроші, а також домінує малий бізнес, а значна частина підприємств сфери послуг знаходиться в сегменті тіньової економіки. Зосереджено увагу на питаннях фінансування таких видів послуг, як освітянські послуги професійно-технічних закладів, деяких медичних установ тощо, в контексті реформи місцевого самоврядування та виведення малих підприємств з тіньового сектору. Потребують вдосконалення стандарти обслуговування та впровадження систем управління якістю, а також підвищення інноваційності підприємств цієї галузі.

Ключові слова: послуги, сфера послуг, ринок послуг, якість послуг, децентралізація, перспективи розвитку сфери послуг.

ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В РЫНОЧНОЙ СРЕДЕ УКРАИНЫ

Сіренко С.А., Мережко Н.В., Терновая А.С.

В статье даны особенности деятельности предприятий сферы услуг на рынке Украины, в частности уменьшение объемов производства реализованной продукции крупными предприятиями при увеличении объемов средними и малыми, в том числе микропредприятиями, в которых хранятся в основном наличные деньги, а также доминирует малый бизнес, а значительная часть предприятий сферы услуг находится в сегменте теневой экономики. Сосредоточено внимание на вопросах финансирования таких видов услуг, как образовательные услуги профессионально-технических заведений, некоторых медицинских учреждений и т. д., в контексте реформы местного самоуправления и вывода малых предприятий из теневого сектора. Требуют совершенствования стандарты обслуживания и внедрение систем управления качеством, а также повышение инновационности предприятий данной отрасли.

Ключевые слова: услуги, сфера услуг, рынок услуг, качество услуг, децентрализация, перспективы развития сферы услуг.

FEATURES OF ACTIVITY OF SERVICE ENTERPRISES IN THE MARKET ENVIRONMENT OF UKRAINE

Sirenko S., Merezhko N., Ternova A.

The article describes the peculiarities of activity of the enterprises of the sphere of services in the Ukrainian market, in particular, the reduction of volumes of production of sold products by large enterprises with the increase of volumes of medium and small ones, including micro enterprises, in which cash is mostly stored and small business dominates. A significant part of the services sector is located in the shadow economy segment. The focus is on issues related to financing such types of services as educational services of vocational schools, some medical institutions, etc. in the context of the reform of local self-government and the withdrawal of small enterprises from the shadow sector. The standards of service and implementation of quality management systems, as well as enhancement of innovation of enterprises in this sector, will need to be improved.

Keywords: services, sphere of services, market of services, quality of services, decentralization, prospects of development of the sphere of services.

Постановка проблеми. Попит на види послуг, особливо сучасні, спонукає до створення великої кількості підприємств, які динамічно впливають на ситуацію на ринку послуг в Україні, при цьому збільшується частка населення, зайнятого в їх створенні.

У зв'язку з реформою органів місцевого самоврядування окремі види послуг будуть повністю або частково фінансуватися за рахунок місцевих бюджетів.

Особливостями ринку послуг в Україні є зменшення обсягів виробництва реалізованої продукції великими підприємствами за збільшення обсягів середніми, малими, в тому числі мікропідприємствами.

Актуальність статті зумовлюється необхідністю дослідження особливостей діяльності сфери послуг в ринковому середовищі України та визначення шляхів їх стабілізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Суттєвий внесок в дослідження цієї проблеми здійснили такі вчені, як, зокрема, К.Р. Макконелл, Н.І. Федоронько, Н.О. Ковальчук, С.З. Весперіс, Т.О. Данилюк, М.П. Сагайдак, І.О. Пойта, Р.А. Заблоцька.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз окремих питань діяльності підприємств у сфері послуг для визначення можливих напрямів її удосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ринок послуг в Україні є складною системою господарських зв'язків між продуцентами послуг та їх споживачами, а сфера послуг є сукупністю галузей та підгалузей, які виробляють та реалізують як матеріальні, так і нематеріальні послуги для населення.

В розвинених країнах послуги відіграють основну роль і характеризуються високими динамізмом та швидкістю обігу капіталу, чутливістю до ринкової кон'юнктури у зв'язку з неможливістю їх збереженості.

В умовах постіндустріального суспільства такі сфери послуг, як, зокрема, технічна, наукова, страхова, освітня діяльність, соціальні послуги, сфера розважальних послуг, активно розвиваються, а їх частки в структурі ВВП, згідно з різними даними, становлять від 50% до 75%, при цьому в даній сфері зайнято більше половини працездатного населення.

Глобалізація бізнесу привела до збільшення попиту на такі види послуг, як, зокрема, транспортні, страхові, банківські.

Особливістю світового ринку послуг є те, що зростання науково-технічного прогресу збільшує попит на виробничі послуги (інжиніринг, лізинг) та післяпродажні (ремонт, кредит).

Ринок послуг сприяє розвитку виробництва окремих видів діяльності, збільшує попит на висококваліфіковану працю, нові технології тощо.

Отже, ринок послуг як явище в сучасному суспільстві розвивається динамічно.

Інтенсивне формування українського ринку послуг можна віднести до половини 90-х років ХХ століття, коли здійснювались ринкові реформи і відбувалася приватизація.

До того часу діяльність сфери послуг жорстко регламентувалася державою, яка була основним постачальником послуг, та фінансувалася за залишковим принципом.

Основними суб'єктами ринку послуг були державні спеціалізовані підприємства – будинки побуту, комбінати побутового обслуговування населення, які переважно знаходились в містах та районних центрах [2; 5].

Перехід економіки України до ринкових відносин та втрата державної монополії призвели до роз'єднання інтересів учасників різних сфер діяльності та втрати зв'язків.

Нині в руках держави і місцевої влади повністю або частково залишається низка напрямів сервісної діяльності:

- частково комунальні та побутові послуги;
- залізничний та окремі види міського транспорту;
- зв'язок;
- освіта;
- система охорони здоров'я;
- окремі види соціальних послуг.

При цьому в кожному із зазначених сегментів постійно зростають тарифи на обслуговування, зростає частка платних послуг.

Поряд з державним сектором послуг паралельно розвивається приватний сектор. Між цими секторами посилюється конкуренція, однак це не приводить до зниження цін на послуги.

Ситуація на ринку послуг в Україні може суттєво змінитися у зв'язку з реформою органів місцевого самоврядування, метою якої є забезпечення його спроможності самостійно за рахунок власних ресурсів вирішувати питання місцевого значення.

Тобто місцевій владі доведеться самостійно вирішувати питання фінансування таких видів послуг, які раніше фінансувалися з державного бюджету (фінансування освітянських послуг професійно-технічних закладів, деяких медичних установ тощо). Органи місцевого управління повинні приділяти велику увагу підтримці саме тих підприємств, які займаються наданням послуг і, відповідно, виступають найбільш стабільним джерелом коштів. Метою децентралізації є також забезпечення місцевої громади необхідним обсягом послуг на основі наявних ресурсів. Актуальною для ринку послуг в Україні є його детінізація, тобто вивчення і оцінка легального і тіньового ринку.

В 2016 році в Україні працювали 306 369 великих, середніх, малих, в тому числі мікропідприємств, з них в сфері послуг працювали разом з будівництвом 222 242 підприємства, що складає 72,5% (рис. 1).

Кількість великих підприємств у сфері послуг становила 156 одиниць, або 0,07%. Найбільшу кількість склали малі підприємства – 214 339 одиниць, або 96,4% до загальної кількості.

В розрізі окремих видів економічної діяльності частка малих підприємств коливається від 91,7% (транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність) до 98,6% (операції з нерухомим майном та інші види послуг).

Розподіл підприємств сфери послуг в 2016 році за видами економічної діяльності представлений на рис. 1.

Особливістю ринку послуг в Україні є зменшення обсягів виробництва реалізованої продукції великими підприємствами за збільшення обсягів середніми, малими, в тому числі мікропідприємствами (табл. 1).

Так, частка обсягів реалізованих послуг великими підприємствами зменшилась з 32,2% в 2014 році до 28,2% у 2016 році. При цьому питома вага реалізованих послуг малими підприємствами збільшилась з 22,7% до 26,0% за вказаний період, а мікропідприємствами – з 7,7% до 9,5% відповідно.

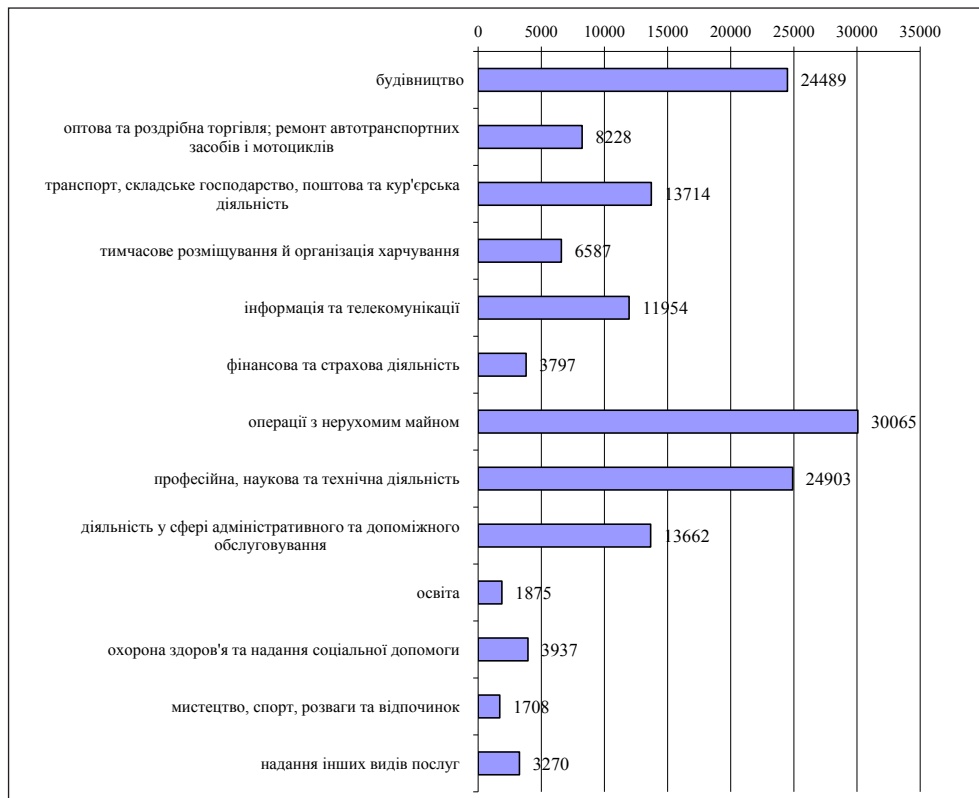


Рис. 1. Розподіл підприємств сфери послуг в 2016 році за видами економічної діяльності

Таблиця 1. Структура обсягів реалізованої продукції (товарів, послуг) підприємств за видами економічної діяльності з розподілом на великі, середні, малі, в тому числі мікропідприємства, у 2016 році, %

Види економічної діяльності	В тому числі											
	великі підприємства			середні підприємства			малі підприємства			з них мікропідприємстві		
	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2014 рік	2015 рік	2016 рік	2014 рік	2015 рік	2016 рік
Усього	41,8	39,8	38,4	41,3	42,0	41,9	16,9	18,2	19,7	5,5	6,0	6,9
в тому числі												
оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів і мотоциклів	32,2	28,9	28,2	45,1	47,7	45,8	22,7	23,4	26,0	7,7	8,1	9,5
транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність	53,0	52,1	52,4	32,7	34,3	34,2	14,3	13,6	13,4	4,8	4,6	4,8
тимчасове розміщування й організація харчування							30,7		32,9	8,9		10,3
інформація та телекомунікації	43,3	38,3	34,2	34,2	36,0	36,8	22,5	25,7	29,0	7,8	9,4	11,6
фінансова та страхова діяльність							14,7		27,5	3,4		7,6
операції з нерухомим майном							57,0		58,8	25,0		27,6
професійна, наукова та технічна діяльність	58,1	63,1		23,2	18,8		18,7	18,1	15,4	8,0	7,5	6,7
діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування	11,5		10,2	54,8		50,1	33,7		39,7	12,4		14,5
освіта				41,6		40,8	58,4		59,2	19,1		24,0
охорона здоров'я та надання соціальної допомоги				69,5		71,3	30,5		28,7	7,2		6,0
мистецтво, спорт, розваги та відпочинок		39,6			33,9			26,5	38,1		12,6	17,1
надання інших видів послуг						34,9			65,1			29,8

Відомо, що в середніх, малих і мікропідприємствах сфери послуг зберігаються переважно готівкові гроші і домінує малий бізнес.

В умовах слабкої законодавчої бази сфера послуг стала одним з найважливіших елементів тіньової економіки.

Важливою проблемою для розвитку ринку послуг в Україні є їх інноваційний розвиток. Якщо виходити з того, що пріоритетом сучасної економіки є економіка послуг, то питанням інноваційного розвитку слід приділити значну увагу.

Як зазначає Р.А. Заблоцька, сьогодні багато країн, в тому числі країни, що розвиваються, розглядають сферу послуг та інновацій як потенційне джерело динамізму для національних економік і як спосіб виходу з так званої пастки середнього доходу [4].

Відомо, що впровадження інновацій в діяльність підприємств прямо залежить від їх розміру. Великі підприємства на 75% є інноваційними, тоді як малі підприємства значно менше займаються інноваціями – 40% [4].

Інноваційність підприємств послуг залежить також від видів економічної діяльності. Отже, такі наукоємні послуги, як інформація та телекомунікації, професійна наукова та технічна діяльність є більш інноваційними. Також на інновації у підприємствах сфери послуг впливають і вимоги клієнтів.

Нами проаналізовано діяльність підприємств сфери послуг за видами економічної діяльності (зокрема, обсяги реалізованої продукції) за IV квартал 2016 року (табл. 2).

В досліджуваному періоді було реалізовано послуг на 158 434 995,0 тис. грн., при цьому значна частка послуг була реалізована підприємствам – 65,9%, значно менша населенню – 20,4%.

В структурі реалізованих послуг найбільша частка припадає на транспорт, складське господарство, поштову та кур'єрську діяльність (487%), при цьому значні відсотки займають складське господарство та допоміжна діяльність у сфері транспорту. Також значна частка припадає на інформацію та телекомунікації, а саме 18,1%, та професійну, наукову та технічну діяльність, а саме 11,3%.

Таблиця 2. Діяльність підприємств сфери послуг в IV кварталі 2016 року [3]

Види економічної діяльності	Обсяг реалізованих послуг (у ринкових цінах), тис. грн.	Розподіл обсягу реалізованих послуг за категоріями споживачів, % до загального обсягу		
		населенню	підприємствам (установам)	іншим категоріям споживачів
Усього	158 434 995,0	20,4	65,9	13,7
Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність	77 113 443,9	12,6	66,1	21,3
– транспортна діяльність	4 541 891,2	19,2	46,5	34,3
– складське господарство та допоміжна діяльність у сфері транспорту	30 132 134,3	2,1	95,4	2,5
– поштова та кур'єрська діяльність	1 562 418,4	22,8	73,2	4,0
Тимчасове розміщення й організація харчування	4 870 463,3	72,6	25,8	1,6
Інформація та телекомунікації	28 687 452,8	30,4	61,1	8,5
– видавнича діяльність, виробництво кіно-та відео-фільмів, телевізійних програм, видання звукозаписів, діяльність у сфері радіо та телевізійного мовлення	4 264 833,5	10,0	89,4	0,6
– телекомунікації (електрозв'язок)	14 851 564,8	55,0	31,1	13,9
– комп'ютерне програмування та надання інших інформаційних послуг	9 571 054,5	1,3	95,0	3,7
Операції з нерухомим майном	12 514 968,1	7,7	75,1	17,2
Професійна, наукова та технічна діяльність	17 868 801,4	2,9	95,6	1,5
– діяльність у сферах права, бухгалтерського обліку, архітектури та інжинірингу, технічні випробування та дослідження, діяльність головних управлінь (хед-офісів), консультування з питань керування	7 816 176,7	3,8	94,9	1,3
– наукові дослідження та розробки	2 357 625,3	1,0	94,1	4,9
– рекламна діяльність і дослідження кон'юнктури ринку, інша професійна, наукова та технічна діяльність, ветеринарна діяльність	7 694 999,4	2,6	96,7	0,7
Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування	8 485 470,7	22,2	75,3	2,5
Освіта	4 091 807,8	92,2	7,5	0,3
Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	3 326 258,7	72,8	24,6	2,6
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	968 122,3	56,0	41,6	2,4
Надання інших видів послуг	508 206,0	34,4	60,6	5,0
– ремонт комп'ютерів і обладнання зв'язку	136 828,2	1,9	96,5	1,6
– ремонт побутових виробів і предметів особистого вжитку	99 479,3	14,7	76,0	9,3
– надання інших індивідуальних послуг	271 898,5	58,0	36,8	5,2

Найменшу частку займають послуги мистецтва, спорту, розваг та відпочинку – 0,6%, надання інших видів послуг (ремонт комп'ютерів і обладнання зв'язку, побутових виробів і предметів особистого вжитку тощо) – 0,32 та освітянські послуги – 2,6%

При цьому населенню найбільше розподіляється готельно-ресторанних послуг – 72,6%, освітянських – 92,2%, а також послуг з охорони здоров'я та надання соціальної допомоги – 72,8%.

Важливою проблемою для сфери послуг в Україні є особливості формування та управління їх якістю, що залежить від мінливості послуг, яка виражається в тому, що якість послуг коливається в широких межах залежно від їх виробників, часу і місця надання послуг, а також від багатьох інших суб'єктивних чинників.

Переважаю якість послуг обумовлюється низьким рівнем вимог стандартів обслуговування клієнтів, від-

сутністю методик впровадження і застосування систем управління якістю послуг.

Основними критеріями, згідно зі стандартом ISO 9004-2-96 (частина 2 «Настанова щодо послуг»), є час очікування, дотримання строків виконання, кількість персоналу та такі якісні характеристики, як, зокрема, ступінь довіри споживачів, безпека, ввічливість, естетичність, зручність, гігієнічність [1].

Висновки з проведеного дослідження. Розглянуті окремі питання розвитку ринку послуг в Україні показали, що виходом для вирішення певних проблем є фінансування деяких видів послуг за рахунок місцевих бюджетів, виведення діяльності малих підприємств послуг з тіньового сектора економіки, вдосконалення стандартів обслуговування та впровадження систем управління якістю, а також підвищення інноваційності підприємств цієї галузі.

1. Весперіс С.З. Особливості формування і управління якістю послуг / С.З. Весперіс // *Актуальні питання сталого розвитку економіки*. – 2012. – Т. 1. – С. 75–80.

2. Данилюк Т.О. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України / Т.О. Данилюк // *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. – 2015. – № 3. – С. 19–23. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/echceni_2015_3_5.

3. Діяльність підприємств сфери послуг у IV кварталі 2016 року // *Статистичний бюлетень*. – К. : Державна служба статистики України, 2017. – 58 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/08/Arch_psp_bl.htm.

4. Заблоцька Р.А. Інноваційний розвиток сфери послуг / Р.А. Заблоцька // *Міжнародні відносини*. – Серія «Економічні науки». – 2014. – № 4 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/download/2551/2260.

5. Пойта І.О. Оцінка сучасного стану ринку послуг / І.О. Пойта // *Вісник Житомирського державного технологічного університету*. Серія: Економічні науки. – 2013. – № 1 (63). – С. 306–309.

E-mail: kaftov_tas@ukr.net