

УДК 330.34

УПРАВЛІННЯ ПОТЕНЦІАЛОМ РОЗВИТКУ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНИХ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ УМОВАХ

Гаврильченко Олена Володимирівна, к.е.н., доцент, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, м. Харків, Україна

Анотація — розглянуто особливості управління потенціалом розвитку сфери обслуговування, обґрунтовано необхідність приведення національного законодавства щодо надання послуг у відповідність до європейських стандартів.

Ключові слова — потенціал розвитку сфери послуг, європейські стандарти якості надання послуг, державне регулювання сфери обслуговування.

Розвиток сфери послуг є одним із напрямів розвитку економіки в умовах економічної кризи та для країн, які знаходяться в умовах структурної перебудови економіки. До таких країн відноситься Україна, яка впроваджує реформи з метою приведення їх роботи у відповідність до норм та стандартів ЄС, на ринок якого економічна система орієнтується після отримання безвізового режиму та тісної співпраці щодо можливості отримання членства. Маючи значний потенціал для розвитку сфери послуг та перспективні можливості щодо підвищення рівня економічного зростання шляхом раціоналізації сфери обслуговування населення, актуальним є питання побудови ефективної системи управління наявним та прихованим потенціалом для забезпечення соціально-економічного ефекту [1].

Сфера обслуговування є мультиплікатором розвитку економіки. Зростання сфери послуг прямо пропорційно впливає на супутні галузі економіки: промисловість, сільське господарство, транспорт тощо. Мінімальні початкові інвестиції роблять галузь інвестиційно-привабливою, а висока прибутковість створює умови для її швидкого розвитку. Розвиток сфери обслуговування має і значний соціальний ефект. Зокрема, дані статистики свідчать про постійне зростання кількості

зайнятих у сфері послуг, що значно впливає на зменшення кількості безробітних [1].

Зараз сфера послуг займає понад 50% ВВП України. Понад 63 % українців працюють над створенням послуг, а не товарів. У 2017 році за даними статистики, у сфері послуг функціонувало 61,6 тис суб'єктів господарської діяльності, обсяг реалізації послуг якими становив 365 млрд. грн. і має постійну динаміку до зростання [1].

У 2017 році експорт послуг країн ЄС за межі Союзу склав понад 579,5 млрд. євро. При цьому, країнами ЄС було імпортовано послуг на суму приблизно 470,4 млрд. євро. Зважаючи на те, що країни ЄС є інвесторами, що вкладають значні фінансові ресурси у економіку інших країн, доцільно визначити, що орієнтація України на розвиток сфери послуг сприятиме підвищенню інвестиційної привабливості у зв'язку із актуальністю саме надання послуг та їх затребуваністю у країнах ЄС, а також значними інвестиційними потоками, що йдуть саме у сфері надання послуг [3].

Сфера обслуговування має ряд особливостей, які впливають на управління потенціалом розвитку та мають бути враховані при формуванні нормативної бази, що регулюватиме ці процеси, а саме [5]: послуга не може бути ідентичною одна до одної та перенесена в часі у ідентичному вигляді; виробництво та споживання послуги невідривні у часі; послуги не можуть бути збережені у часі, що впливає на можливості мінімізації оборотного капіталу; послуга надається у безпосередньому контакті продавців та покупців і передбачає високу мобільність суб'єкта, що надає послугу; ряд послуг не мають чітких показників якості, адже результати послуги можна оцінити лише після її надання; послуги мають нематеріальний характер, отже не можуть бути продемонстровані до моменту надання послуги.

Регулювання ринку послуг має не лише економічну складову, але й ряд політичних та соціальних факторів. Одним із елементів регулювання якості надання послуг є державні стандарти, розроблені для різних галузей. Проте, стандарти лише регламентують показники якості процесу надання послуг та кожної окремої операції цього процесу. Вони не враховують показників розвитку галузі, її прихованих ресурсів. Одним зі провідних нормативних документів, що регламентує питання розвитку економіки та використання її потенціалу є ЗУ «Про інноваційну діяльність», прийнятий Верховною Радою 2002 року із останніми змінами та доповненнями у 2014 році [2].

Одним із напрямів розвитку сфери послуг може стати залучення закордонних інвестицій, в тому числі, у вигляді грантового фінансування [4]. Розвиток сфери послуг у країнах ЄС свідчить про затребуваність сфери обслуговування для залучення інвестицій та спроможності створення сприятливого інвестиційного клімату. Наслідуючи міжнародний досвід державного управління потенціалом розвитку у сфері обслуговування доцільно розглянути у якості прикладу організацію процесу реалізації потенціалу, яка має місце в ООН. Державна, регіональна та місцева влада, а також громадські організації відповідного спрямування можуть активізувати свою діяльність з обміну досвідом та забезпечення взаємодії механізмів реалізації потенціалу розвитку сфери обслуговування [4].

Аналізуючи відповідність українського законодавства до положень міжнародних нормативно-правових документів, які регламентують процеси розвитку у сфері надання послуг, визначено, що більшість цих положень задекларовані у Законах України щодо відповідних галузей сфери послуг. Проте, вони визначають лише стандарти та норми якості надання послуг. Пропозиції відносно механізмів розвитку тієї чи іншої галузі відсутні. Потенціал розвитку розглядається лише у Стратегіях сталого розвитку України та Стратегії розвитку туризму та курортів, проте, навіть ці нормативні документи обмежені лише дорожньою картою, що представляє основні напрями розвитку без зазначення механізмів

її реалізації. Отже, для вирішення проблемних аспектів імплементації національної законодавчої бази управління потенціалом розвитку у сфері обслуговування до міжнародних стандартів доцільно провести корінне оновлення нормативно-правової бази, яка б не лише забезпечувала регулювання відносин у напрямі забезпечення розвитку, але й прописувала механізми реалізації основних стратегічних цілей державного управління потенціалом розвитку підприємств сфери обслуговування.

Список використаної літератури

1. Заблоцький В. В. Законодавче забезпечення державного управління потенціалом розвитку сфери послуг, як елемент соціально-економічних трансформацій / Заблоцький В. В., Палант О. Ю., Гаврильченко О. В., Угоднікова О. І. / Збірник наукових праць «Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики». – 2018. – № 2 (25). – С. 438 – 445
2. Закон України «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні» [Електронний ресурс]: Офіційний сайт Верховної Ради. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4618-17>.
3. Угоднікова Е.И. Оценка потенциала предприятия: экономический аспект // Е.И. Угоднікова - Научные достижения, наработки, предложения за 2014. Сборник научных докладов. Sp. z o.o. «Diamond trading tour». Издательство: Общество с ограниченной ответственностью ДИАМАНД Трейдинг тур (Варшава). – С. 78 – 79.
4. Capacity Development. Study by Ruud Ludemann, Marianne van Dorp, Annemarie Groot-Kormelinck and Tim Chancellor January 2012 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.nuffic.nl/en/library/capacity-development-in-agricultural-research-for-development.pdf>.
5. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, «Services. Directive»). [Електронний ресурс]: –: Режим доступу: http://internal_market/single_market_services/index_en.htm.

Автори

Гаврильченко Олена Володимирівна, доцент, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця (hneu.gavrilchenko@gmail.com).

Тези доповіді надійшли 31 січня 2019 року.

Опубліковано в авторській редакції.