

## КЛАСИФІКАЦІЯ СФЕРИ ПОСЛУГ

**Іванна Радейко**

студентка

*Науковий керівник:* **Олена Валігун**

викладач

Львівського професійного коледжу

готельно-туристичного та ресторанного сервісу

Сфера послуг сьогодні – це одна з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи, шоубізнес тощо.

У науковій літературі теоретико-методологічні основи дослідження сфери послуг подано в працях таких авторів, як А. Сміт, В. Базилевич., З. Варналій, Л. Верховодова, В. Козак, Т. Корягіна, В. Куценко, Б. Данилишин, А. Мельник, В. Тихомирова, В. Юхименко, В. Яковлева та ін. Завдяки аналізу опублікованих праць і матеріалів, присвячених дослідженню цієї проблеми, виявлено, що вона має ще багато недосліджених теоретичних питань та нерозв'язаних практичних проблем.

Сфера послуг – це сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві й реалізації послуг і духовних благ для населення.

Головна роль послуги як товару полягає в можливості задоволення потреб покупців. Основна відмінність послуги від фізичного товару полягає в тому, що будь-яка послуга – це процес. Використання терміна «процес» дає змогу провести розмежування між послугами та фізичними товарами, які процесом бути не можуть. Послугою вважають будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невловимі і не зумовлюють заволодіння чим-небудь [4].

Залежно від того, у чому саме проявляються послуги, сферу обслуговування найчастіше умовно ділять на два підсектори: виробництво матеріальних послуг та виробництво нематеріальних послуг .

У літературі також використано розподіл сфери послуг на три сектори: інфраструктурний, розподільчо-обмінний, соціально-управлінський .

Класифікація послуг – це процес розподілу видів та різновидів послуг на певні класи і категорії. Класифікація необхідна для того, щоб визначити найважливіші характеристики послуг, які відрізняють їх одну від одної і тому заслуговують спеціалізації; поліпшити розуміння послуги, як економічної категорії [1].

Узагальнюючи попередні дослідження, послуги можна класифікувати за такими найпоширенішими критеріями:

1. специфіка поняття «послуга»: товар як об'єкт комерційної діяльності; дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачеві;
2. склад послуги: прості послуги, цінність яких формується в результаті одного виду діяльності; складні послуги, що складаються з комплексу одиничних послуг, утворюючи додаткову цінність для споживача;
3. місце послуги у суспільному виробництві: послуги, скеровані на виробниче споживання; послуги, скеровані на особисте споживання;
4. роль у суспільстві та в інфраструктурі економіки: послуги, які задовольняють споживчі потреби населення; послуги, які мають інфраструктурний характер;
5. масовість клієнтури: індивідуальні послуги; групові; масові послуги;
6. матеріаломісткість послуг: матеріальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер; нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій;
7. характер витрат праці: послуги, що потребують праці висококваліфікованих фахівців; послуги, що не потребують праці висококваліфікованих фахівців;
8. комплексність надання послуг: основні, тобто конкретні види послуг; супутні, які доповнюють набір основних послуг; допоміжні, які сприяють

сервісному виконанню основної і супутньої послуги; комплексні – набір групи послуг;

9. зв'язок із процесом виробництва: послуги, які є продовженням процесу виробництва; послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції; послуги, не пов'язані з процесом виробництва;

10. призначення послуг: виробничі послуги; розподільні послуги; професійні послуги; споживчі або масові послуги; суспільні послуги;

11. соціальний статус клієнтури: послуги, адресовані малозахищеним верствам населення; послуги, скеровані на населення, яке працює; елітні види послуг;

12. вид обслуговування: повне обслуговування виробником послуг: можуть надавати як за умов стаціонару, так і під час виїзних послуг; часткове самообслуговування: виробник надає засоби для самообслуговування, зазвичай також надає ще й інформаційно-консультативні послуги; повне самообслуговування: виробник надає споживачеві засоби для самостійного задоволення власних потреб;

13. ступінь добровільності: добровільні послуги – ті, що купують на конкурентному ринку; мериторні послуги – ті, що є корисними, але які не усвідомлює споживач, тому їх безкоштовно надають державні структури для кінцевого споживача; нав'язані послуги – це послуги, що регламентовано за нормами права, вказівками посадових осіб, традиційними соціальними інститутами;

14. віддаленість виробника і споживача послуг: послуги, що припускають територіальне віддалення виробника і споживача, надаються за допомогою транспортних засобів; послуги, що поєднують виробництво і споживання за місцем виробництва; послуги, що поєднують виробництво і споживання за місцем споживання;

15. періодичність надання: послуги, що надаються один раз у житті; послуги, що рідко надають; періодичні послуги; систематичні; регулярні; постійні послуги;

16. рівень комерціалізації послуг: платні послуги; безоплатні послуги.

На сьогодні відоме твердження, що рівень розвитку сфери послуг є одним з найважливіших показників соціально-економічного стану країни, оскільки перебуває під впливом непростих суспільно-економічних процесів та є основним чинником динамічного розвитку країни.

Отже, сфера послуг – це зведена узагальнена категорія, що включає відтворення різноманітних видів послуг, що надають підприємства, організації, а також фізичні особи.

Рівень розвитку сфери послуг є одним із найважливіших показників соціально-економічного стану країни, оскільки перебуває під впливом складних суспільно-економічних процесів та є основним чинником динамічного розвитку країни. Зростання ролі і впливу сфери послуг на економіку зумовило потребу провести дослідження щоб класифікувати послуги.

#### **Список використаних джерел**

1. Лекції – Сервісна діяльність: вебсайт. – URL: <http://ukrdoc.com.ua/text/10391/index-1.html?page=3>. (дата звернення: 07.09.2022).
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг [Електронний ресурс]. – URL: [http://pidruchniki.ws/14420125/menedzhment/struktura\\_sferi\\_poslug](http://pidruchniki.ws/14420125/menedzhment/struktura_sferi_poslug).
3. Мороз В. В. Роль сфери послуг малих підприємств в економічній системі України / D/ D/ Vjhjr // Вісник Чернігівського національного технічного університету. – URL: <http://vistnic.stu.cn.ua/index.pl?task=arcl&j=9&id=25>. (дата звернення: 03.09.2022).
4. Основні види послуг, їх характеристика та класифікація. Бізнес-портал Луцька вебсайт. – URL: [http://toplutsk.com/articles-article\\_1604.html](http://toplutsk.com/articles-article_1604.html). (дата звернення: 20.08.2022).