

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ СФЕРИ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Володимир Холявка
к.е.н., доцент

Христина Лешко
аспірантка, викладач кафедри економіки та менеджменту
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського (Україна)

В Україні під впливом процесів глобалізації та інтернаціоналізації динамічно розвивається сфера послуг. Сьогоднішні економічні умови змінюють послуги, але цінність послуги визначають за професійними та особистісними якостями працівника, який її надає. Саме жива праця є основою якості послуг та ціни на неї. Слід зазначити, що частка продажу сфери послуг є значно вищою порівняно з часткою продажу товарів.

Термін «послуга» відомий із часів античної Греції, багато науковців, фахівців і практиків дають своє визначення. За визначенням Т. Хілла, послуга – це зміна стану особи або товару, що належать певній економічній одиниці, яка виникає в результаті діяльності іншої економічної одиниці з попередньої згоди першої. Іншими словами, це сукупність робіт, які виконують для задоволення потреб клієнта і мають певну вартість [1].

Згідно з визначенням К. Маркса, послугу необхідно розуміти як особливу споживчу вартість, отриману певною працею, так, як і будь-який інший товар; але особливість споживчої вартості послуги полягає в тому, що праця визначає послуги не як річ, а як діяльність [2].

Послуга – це економічна діяльність, яка створює особливий вид товару, спрямований на задоволення матеріальних або духовних потреб споживача. Суть послуги має переважно нематеріальний характер, хоч вона завжди тісно пов'язана з матеріальними складниками, які забезпечують її створення та споживання.

Науковці у сфері послуг виокремлюють: матеріальні послуги (виробничі), на які затрачають працю, результатом якої є створення певних матеріальних благ; нематеріальні послуги (невиробничі), не пов'язані з матеріальними продуктами і направлені безпосередньо на споживача.

Специфіка послуги як товару проявляється в таких властивостях:

- невідчутність (послуги не є матеріальними об'єктами);

- невіддільність від джерела (надати послугу можна лише тоді, коли на неї надходить замовлення від клієнта);
- неоднорідність і змінюваність послуг (послугу здебільшого виробляють і споживають одночасно);
- нездатність до зберігання (послуги не можуть бути створені для подальшого продажу і надання, вони не підлягають перепродажу. Послуги не можна перенести з одного місця в інше, проте той, кому її надали, здатний отримувати задоволення протягом довгого часу після її придбання);
- споживач послуги зазвичай не стає власником чогось матеріального, речового [3].

Різноманіття послуг динамічно видозмінюються під впливом науково-технічного прогресу та потреб суспільства. Кожна послуга має самостійне значення, але в сукупності вони формують асортимент певного суб'єкту господарювання. Фундаментальним складником якісних послуг є персонал. На підприємствах сфери послуг, де контакт із клієнтами мінімальний, основою є технічна кваліфікація працівників. Контактний персонал, окрім технічних навичок, повинен мати кваліфікаційну підготовку. Для отримання послуги потрібна взаємодія покупця і персоналу, який її надає. Результат якості послуги залежить від фізичного і психологічного стану обох сторін.

Отже, розвиток сфери послуг в Україні залежить від своєчасного подолання загальноекономічної кризи. Потрібно залучати додаткові інвестиції для придбання передових, технічно ефективних методів реалізації послуг – це необхідно для конкурентоспроможності виробників послуг не тільки на території України, а й в міжнародному обміні послугами.

Список використаних джерел

1. Прищепенко В. В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга» http://www.antema.ru/library/metody_marketingovyh_issledovaniy/other/priwepenko_vv_semantika_definicii_i_sootnoshenie_ponyatij_pro_dukt_tovar_usluga.
2. Иванов Н. Н. Управление сферой услуг. Инфраструктурный поход: Учебник / Н. Н. Иванов. СПб.: ГУЭФ, 2005. – 325 с.
3. Кибанов А. Я. Основы управления персоналом : Учебник для студ. Вузов, обучающихся по спец. «Менеджмент организаций», «Управление персоналом» / Государственный ун-т управления. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 304 с.