

УДК 316.3:330

Пойта І. О.

Державна установа «Інститут економіки природокористування та сталого розвитку
Національної академії наук України»

АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ РИНКУ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

Стаття присвячена проведенню аналізу закономірностей та сталих тенденцій у системі управління ринком послуг. Обґрунтована актуальність дослідження розвитку ринку послуг та його постійної диверсифікації, а також механізмів регулювання та функціонування. Розглянуто основні функції органів управління ринком послуг в умовах сталого розвитку. Проаналізовано особливості регулювання та визначено основні тенденції змін в управлінні сферою послуг.

Ключові слова: ринок послуг, менеджмент, рівні управління, державне управління, регіональне управління, функції управління, методи управління.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасний розвиток економіки супроводжується розгортанням глобалізаційних процесів, які докорінно змінюють характер функціонування ринків. В українській економіці, як і в усьому світі, роль сфери послуг зростає швидкими темпами. Збільшується кількість послуг, їх якість та різноманітність, вплив на життя людей, зростає кількість комерційно-посередницьких структур, які забезпечують багатогранні потреби в послугах виробничої і невиробничої сфери.

Розвиток ринку послуг, зростання обсягу послуг та досконала система управління є необхідною передумовою практичної реалізації мети держави з соціально орієнтованою економікою.

Аналіз останніх досліджень та публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми. Теоретичні та прикладні аспекти проблеми управління розвитком ринку послуг досліджено в наукових працях багатьох учених-економістів і практиків. Ґрунтовне дослідження різних аспектів управління розвитком ринку послуг міститься у працях В.П. Андрущенко, О.Г. Асмолова, В.Г. Афанасьєва, В.І. Бондаря, В.Ю. Бикова, Б.А. Гавеського, Б.М. Данилишина, В.М. Князева, В.А. Козакова, К.В. Корсака, С.В. Крисюка, І.Ф. Кураса, В.І. Куценко, В.І. Лугового, Т.В. Лукінова, В.К. Майбороди, Медведева І.А., П.І. Надолішнього, І.Ф. Надольного, Н.Р. Нижник, Н.Г. Нічкало, В.М. Огаренко, М.І. Пірен, І.Ф. Прокопенка, В.А. Ребкала, В.А. Скуратівського, В.І. Токаревої, Ю.О. Чернецького та інших.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на велике різноманіття порушених наукових проблем та глибину їх дослідження, у сучасній науці окремі їх аспекти залишилися не вирішеними. Так, недостатньо вивчений сучасний стан розвитку ринку послуг в Україні; не розроблено модель взаємного пристосування ринку послуг і ринку праці; потребують удосконалення система управління ринком послуг, організаційно-економічний механізм регулювання ринку послуг.

Ціллю статті є дослідження системи управління ринком в Україні, суперечностей її розвитку та взаємодії на сучасному етапі економічної системи.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Древні філософи вважали, що причиною зубожіння суспільства, як правило, є відсутність належного управління або порушення старшинства між людьми [2, с. 94]. Питання про природу і принципи справедливого й ефективного управління складало предмет роздумів багатьох

великих мислителів, а основи реалістичного погляду на управління як на процес, який виникає із необхідності досягнення загальних цілей у ході сумісної життєдіяльності людей, були закладені ще в античності [2, с. 54].

На початкових етапах спільної діяльності людей, коли праця була досить простою, вона здійснювалася спільно з виробничою діяльністю. У міру зростання спільної діяльності та її ускладнення, поглиблення спеціалізації та кооперації праці виникла потреба виділення управління як специфічного виду трудової діяльності людини на виробництві – управлінської.

У зарубіжній науці управління склалися чотири найважливіші концепції, які внесли суттєвий вклад у розвиток сучасної теорії і практики управління [1, с. 201]. Це теорія наукового управління, теорія адміністративного управління, теорія управління з позицій психології і людських відносин, теорія управління з позиції науки про поведінку.

Отже, управління регулюється законами розвитку ринків системи господарювання і направлений на гнучке пристосування виробничо-збутової діяльності фірми до ринкових умов, які змінюються.

Крім того, існують три наукових підходи до управління, які одержали розвиток у сучасних умовах: підхід до управління як до процесу, системний підхід, ситуаційний підхід [5, с. 78].

З появою економіко-математичних методів і ЕОМ настала ера переходу від якісного описання управлінських ситуацій, які виникають, до кількісного їх аналізу та обґрунтування. Нині в науці управління йде заміна словесних міркувань і описового аналізу моделями, символами та кількісними значеннями. Це доводить, що управління – це наука, хоча й достатньо молода.

Усім, що нас оточує, управляють об'єктивні закони – суттєві, усталені, повторювані відношення між явищами у природі й суспільстві. Умовно ці закони можна поділити на три групи:

- закони матеріального світу (фізичні, хімічні, біологічні тощо);
- закони суспільного життя (історичні, економічні тощо);
- філософські закони, тобто ті, які діють та управляють і матеріальним світом, і суспільним життям (заперечення заперечення; єдності й боротьби протилежностей, переходу кількості в якість).

Управління розвитком ринку послуг можна виділити три рівні (рис. 1):

- державне управління (державне регулювання ринку послуг) – вища ланка;

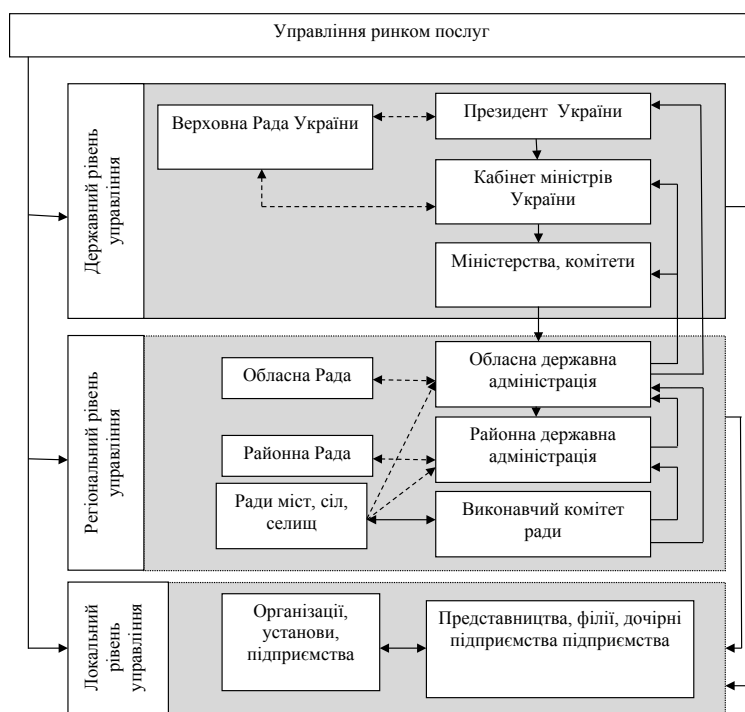


Рис. 1. Система управління ринку послуг в Україні

- регіональне управління (регулювання розвитку ринку послуг на рівні обласних та місцевих органів самоврядування) – середня ланка;

- локальне управління (управління підприємствами у сфері послуг) – нижча ланка [6, с. 58].

Управління підприємством – це діяльність, спрямована на координацію роботи інших людей (трудових колективів), яка є складною системою. Диференціація та координація управлінської праці, формування рівнів управління здійснюються за допомогою вертикального поділу праці [1, с. 97].

Система управління підприємством передбачає диференціацію та координацію управлінської діяльності за виконуваними функціями. Під функцією управління слід розуміти продукт поділу і спеціалізації управлінської праці, відокремлений напрямок управлінської діяльності, що дозволяє здійснювати управлінський вплив.

Зміст і набір дій і функцій, які здійснюються в процесі управління, залежать від типу організації, її розмірів, сфери її діяльності, рівня в управлінській ієрархії, від функцій всередині організації та інших факторів. Разом з тим, незважаючи на всю різноманітність, для всіх процесів управління в організації характерна наявність однорідних видів діяльності. Таким чином, можна виділити п'ять груп функціональних процесів, що охоплюють діяльність будь-якої організації і є об'єктом управління зі сторони менеджменту. Це – виробництво (товару чи послуг), маркетинг, фінанси, персонал, облік і звітність. Більш доцільно всі ці види робіт згрупувати в чотири основні функції управління, тобто відносно самостійні, спеціалізовані ділянки управлінської діяльності, це – планування, організація, мотивація і контроль (рис. 2.).

Таким чином, процес менеджменту сервісного підприємства розпочинається з визначення цілей, які є підставою для розроблення системи заходів щодо їх досягнення та матеріального, фінансового і соціального забезпечення, за що відповідає функція планування. Для втілення планів у життя необхідно мати певну організацію – структуру, яка виконуватиме плани. Так, наступною функці-

єю менеджменту є «організування». Для того щоб працівники працювали з певною віддачею необхідно застосовувати функцію «мотивування». Завершальною стадією управлінського циклу є функція «контролювання». Усі функції менеджменту взаємопов'язані і взаємно інтегровані. Тому, планування організують, мотивують, регулюють і контролюють. Контролювання планують, організують, регулюють, мотивують. Мотивування планують, організують, регулюють, контролюють тощо. Зв'язок між функціями менеджменту забезпечує інформаційний обмін між носіями функцій.

Отже, розвиток ринку послуг визначається співвідношенням і характером зовнішніх і внутрішніх збурювань, що порушують умови нормального її функціонування. Під впливом збурювань організація змушена удосконалювати свій потенціал. Оскільки збурювання мають постійний характер, то й організація повинна сповідати принцип постійного удосконалення. У силу цього організація здобуває здатність зберігати свою основну якість в умовах зовнішнього середовища, що змінюється, забезпечувати власне відтворення, наступність і стабільність.

Крім внутрішніх органів управління підприємствами та організаціями, існують вищі органи загальнодержавного управління всіма суб'єктами господарювання [3, с. 95]. Формування і функціонування таких органів управління є об'єктивно необхідним й доцільним, оскільки зумовлюються наявністю широкого кола управлінських рішень, прийняття та практична реалізація яких перебувають поза можливостями та компетенцією самих підприємств і організацій.

Організаційно-правове регулювання взаємодії суб'єктів бізнесу на ринку послуг є системою державних заходів, спрямованих на розвиток, вдосконалення та упорядкування підприємницької діяльності, а також створення правових механізмів їх реалізації в реальній економічній ситуації.

Характерним для регіонального управління є те, що його здійснюють місцеві органи виконавчої влади, які діють у межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць. Так, згідно з Конституцією АРК її виконавчі органи – Рада міністрів, міністерства, республіканські комітети, місцеві державні адміністрації тощо – самостійно здійснюють виконавчі функції на території автономії з питань, які віднесено законодавством АРК і України до їх компетенції.

На регіональному рівні виконують свої функції підприємства й установи. Їх адміністрація безпосередньо, з урахуванням особливостей ад-

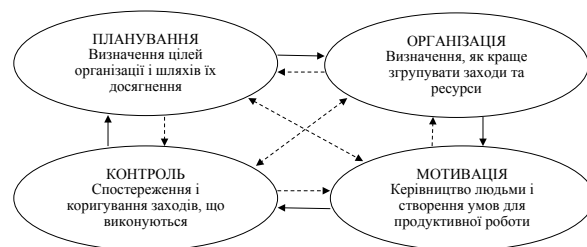


Рис. 2. Основні функції менеджменту у сфері послуг

міністративно-територіальних одиниць, здійснює управління трудовими колективами, спрямовує їх діяльність на виконання завдань виробничого, соціального та іншого характеру [1, с. 297].

Кожен регіон має право здійснювати цілеспрямовану соціально-економічну політику з урахуванням своїх внутрішніх інтересів, наявності відповідних матеріальних, трудових і фінансових ресурсів, необхідності реалізації місцевих цілей і завдань.

Оптимальному поєднанню загальнодержавних і регіональних інтересів сприяє така форма співробітництва держави та окремих регіонів, яка сприяє зближенню рівнів соціально-економічного розвитку регіонів, підвищенню рівня ефективності територіального поділу праці, раціональному використанню ресурсного потенціалу, розвитку ефективних міжрегіональних і зовнішньоекономічних зв'язків.

Досягти оптимальності загальнодержавних і регіональних інтересів можна завдяки вдалому поєднанню регулювання соціально-економічного розвитку країни на державному та регіональному рівнях.

Також функції регіонального управління можна поділити на чотири групи (рис. 3). Функції управління здійснюються та реалізуються за допомогою методів управління [4, с. 87].



Рис. 3. Функції та методи регіонального управління

До заходів регулювання регіонального розвитку ринку послуг належать: створення регіональних спеціальних фондів; пряме державне інвестування; впровадження змішаного інвестування; регіональний контракт; випуск регіональних цінних паперів; застосування місцевих податків; створення вільних економічних зон; заохочення іноземних інвестицій та ін.

Основні функції державного регулювання ринку

послуг класифікують за характером дії, за характером впливу і за змістом [5, с. 96].

Регулювання ринку послуг здійснюється на національному рівні (встановлюються 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.

Найважливіші національні заходи регулювання ринку послуг спрямовані на встановлення і підтримання стандартів обслуговування в таких сферах, як медицина, освіта та інші, на захист внутрішнього ринку послуг від іноземних конкурентів, стимулювання експорту послуг.

Багатостороннє регулювання ринку послуг відбувається шляхом розроблення угод у межах міжнародних організацій широкого профілю. Наприклад, СОТ (Світова організація торгівлі), ЮНКТАД (постійний допоміжний орган Генеральної Асамблеї ООН, утворений у 1964 р., завданням якого є сприяння міжнародній торгівлі; до складу входить 114 держав, Україна – з 1972 р.; штаб-квартира у Женеві) є провідними міжнародними організаціями, що займаються дослідженням і регулюванням торгівлі послугами, розробляють рекомендації для окремих секторів ринку послуг (морських перевезень, страхових

послуг, реалізації новітніх технологій і ноу-хау). Не менш важливим напрямком цієї роботи є розроблення конвенцій та угод у межах спеціалізованих міжурядових організацій (Організації міжнародної цивільної авіації, Міжнародної морської організації, Всесвітньої туристичної організації та ін.).

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отож, 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.

Тому особливо важливим питанням залишається визначення оптимальної сукупності законодавчих актів, яка б забезпечила ефективний розвиток комерційного підприємництва на ринку послуг і національної економіки загалом.

Отже, лише комплексний підхід до управління сферою послуг буде забезпечувати сталий розвиток як систем нижчого рівня – підприємств, так і вищого – держави.

Список літератури:

1. Данилишин Б. М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства : монографія / Б. М. Данилишин, В. І. Куценко, Я. В. Остафійчук. – К. : ЗАТ «Нічвала», 2005. – 328 с.
2. Иванов Н. Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный поход / Н. Н. Иванов. – СПб. : Изд-во СПб ГУЭФ, 2001. – 143 с.
3. Крамаренко В. И. Экономика и менеджмент сферы услуг (Вопросы теории и методологии) / В. И. Крамаренко. – Симферополь : Таврида, 1997. – С. 95.

4. Куценко В. І. Соціальна безпека в контексті сталого розвитку : монографія / В. І. Куценко, В. П. Удовиченко. – Чернівці : Видавець Лозовий В. М., 2011. – 656 с.
5. Лавлок К. Маркетинг послуг: персонал, технологи, стратегії / К. Лавлок. – М. : Изд. дом «Вільямс», 2005. – 108 с.
6. Школа І. М. Стратегія розвитку підприємств неvirобничої сфери регіону : навч. посіб. / І. М. Школа, А. А. Вдовічена, Т. М. Ореховська та ін. / За ред. І. М. Школи, А. А. Вдовічена. – Чернівці : Книги – XXI, 2008. – 288 с.

Пойта И. А.

Государственное учреждение «Институт экономики природопользования и устойчивого развития
Национальной академии наук Украины»

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ РЫНКА УСЛУГ УКРАИНЫ

Резюме

Статья посвящена проведению анализа закономерностей и устойчивых тенденций в системе управления рынком услуг. Обоснована актуальность исследования развития рынка услуг и его постоянной диверсификации, а также механизмов регулирования и функционирования. Рассмотрены основные функции органов управления рынком услуг в условиях устойчивого развития. Проанализированы особенности регулирования и определены основные тенденции изменений в управлении сферой услуг.

Ключевые слова: рынок услуг, менеджмент, уровни управления, государственное управление, региональное управление, функции управления, методы управления.

Poyta I. O.

State Institution «Institute of Environmental Economics and Sustainable Development
of the National Academy of Sciences of Ukraine»

ANALYSIS OF MARKET DEVELOPMENT SERVICES DEPARTMENT UKRAINE

Summary

Article is devoted to the analysis of patterns and trends in sustainable management system market services. The urgency of market research services and its constant diversification and mechanisms of regulation and function. The basic functions of management services market in terms of sustainable development. The features of regulation and the main trends in the management of the service sector.

Key words: market services, management, levels of management, public administration, regional administration, management functions, management methods.