
ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

УДК 330.338.46

О. І. Гонта, д.е.н., професор,
С. І. Пономаренко, к.е.н., доцент,
Н. Б. Юшкова, викладач

**КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ВИРОБНИЦТВА ПОСЛУГ
У СИСТЕМІ НАЦІОНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Анотація. У статті досліджено специфічні особливості виробництва послуг. Проаналізовано вплив кожного елемента виробничого процесу на ефективність сфери послуг. Проведено аналіз досліджень якості та наведено основні поняття якості послуг. Запропоновано шляхи удосконалення процесу виробництва послуг як одного з факторів конкурентоспроможності сфери послуг.

Ключові слова: виробництво послуг, елементи технологічного процесу, якість послуг, управління якістю.

Е. И. Гонта, д.э.н., профессор,
С. И. Пономаренко, к.э.н., доцент,
Н. Б. Юшкова, преподаватель

**КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВА УСЛУГ
В СИСТЕМЕ НАЦИОНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Аннотация. В статье исследованы специфические особенности производства услуг. Проанализировано влияние каждого элемента производственного процесса на эффективность сферы услуг. Проведен анализ исследований качества и представлены основные понятия качества услуг. Предложены пути совершенствования процесса производства услуг как одного из факторов конкурентоспособности сферы услуг.

Ключевые слова: производство услуг, элементы технологического процесса, качество услуг, управление качеством.

O. I. Gonta, doctor of economic sciences, professor,
S. I. Ponomarenko, candidate of economic sciences, associate professor,
N. B. Yushkova, lecturer

**THE COMPETITIVENESS OF SERVICES PRODUCTION
IN THE SYSTEM OF NATIONAL ECONOMY**

Abstract. Specific features of services production are researched in this article. The influence of each element of the production process on the efficiency of services was analyzed. The research of quality was analyzed and the basic concepts of services quality were given. The ways of improving the services production process as a factor of the service sector competitiveness are suggested.

Keywords: services production, elements of the technological process, quality of services, quality management.

Актуальність теми дослідження. Зважаючи на пріоритетність розвитку сфери послуг у системі національного господарства України, на нашу думку, доцільним є дослідження процесу виробництва послуг як одного з факторів забезпечення конкурентоспроможності.

Постановка проблеми. Результатом діяльності сфери послуг виступають послуги, виробництво яких потребує постійного удосконалення якості. Розвиток сфери послуг у системі національного господарства можливий через забезпечення конкурентоспроможності. Зважаючи на динамічний та швидкозмінний характер ринкового середовища, забезпечення конкурентних переваг є процесом, який потребує постійного аналізу та дослідження.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню ефективного функціонування сфери послуг присвячені праці Б. М. Данилишина, В. І. Куценка, Я. В. Остафійчука, А. В. Сидорової та ін.; якість як фактор конкурентоспроможності досліджено у працях вітчизняних та зарубіжних науковців Р. А. Фатхутдинова, С. І. Савчука, О. Б. Моргульця, Л. І. Пронкіної та Е. А. Камеристої.

Постановка завдання. Проаналізувати вплив кожного елемента виробничого процесу на забезпечення конкурентоспроможності сфери послуг, враховуючи специфіку виробництва послуг.

Виклад основного матеріалу. Виробництво послуг представляє собою технологічний процес, який визначається як основна частина процесу надання послуги і пов'язана зі зміненою стану об'єкта (рис. 1).

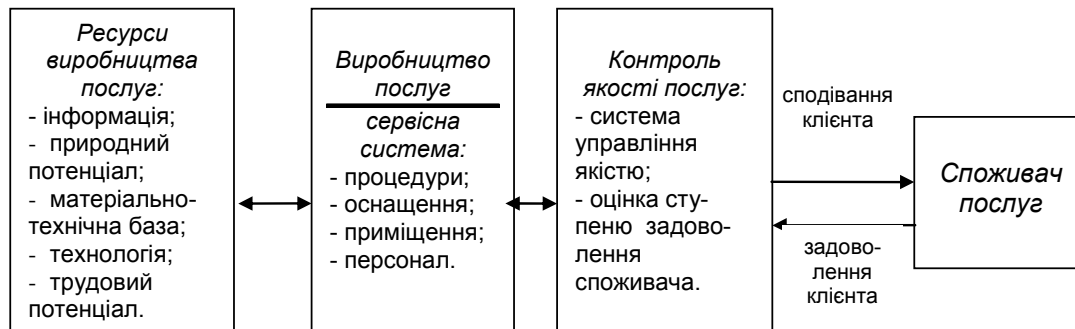


Рис. 1. Модель виробництва послуг (розроблено автором)

Елементами виробництва послуг виступають ресурси, сервісні системи, контроль якості та споживач послуг. Проаналізуємо вплив кожного елемента технологічного процесу виробництва послуг на забезпечення конкурентоспроможності, використовуючи комплексний підхід.

Особливістю технологічного процесу виробництва послуг виступає визначальна роль споживача (клієнта) серед інших елементів у процесі надання послуг.

Складовими ресурсного потенціалу виступають:

1. *Інформація* як ресурс для виробництва послуг має першочергове значення, оскільки оперативність та достовірність інформаційного забезпечення виробництва безпосередньо впливає на кожен етап технологічного процесу та сприятиме підвищенню ефективності виробництва в цілому.

2. Під *природним потенціалом* (природними ресурсами) розуміються матеріальні предмети і сили, які в результаті достатньої вивченості та на даному рівні розвитку продуктивних сил країни можуть бути використані для задоволення потреб суспільства і держави через залучення у виробництво. Природні ресурси мають споживчу вартість і є матеріальною базою виробництва. Тому необхідна постійна робота для їх знаходження, видобутку, використання та відтворення.

Класифікація природних ресурсів за природними та економічними ознаками наведена на рис. 2.

Отже, враховуючи різноманітність галузевого складу сфери послуг, доцільно застосовувати економічну класифікацію для аналізу використання природних ресурсів. Відповідно, для сфери послуг характерно використання природних ресурсів не виробничої сфери багатопільового призначення.

3. *Матеріально-технічна база* представляється як сукупність матеріальних, речовинних елементів, засобів виробництва, які використовуються або можуть бути використаними в економічних процесах. Оскільки сфера послуг представлена багатьма галузями, матеріально-технічна база сфери послуг включає матеріально-технічну базу складових галузей. Зважаючи на диференціацію та мінливість технології виробництва послуг, на нашу думку, вимогами до матеріально-технічної бази сфери послуг є:

- забезпечення необхідного рівня виробництва послуг;
- здатність до удосконалення, відповідно технології виробництва послуг;
- здатність до ресурсозбереження.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

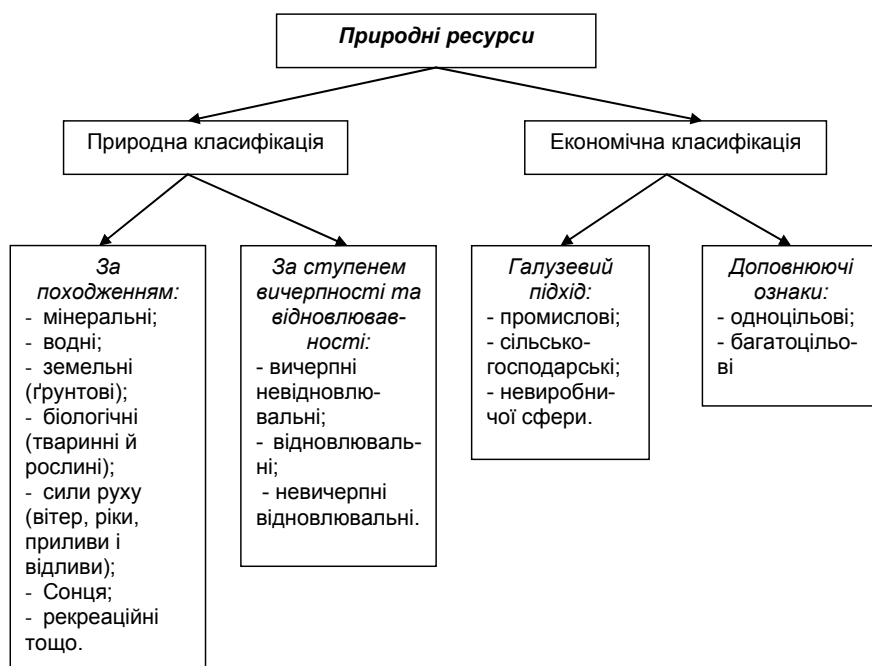


Рис. 2. Класифікація природних ресурсів (розроблено автором)

4. Узагальнене визначення «технологія» – наука про способи впливу на сировину, матеріали і напівфабрикати відповідними засобами виробництва. Розробка технології здійснюється за галузями виробництва. Отже, під технологією галузі розуміється сукупність знань про методи, засоби і раціональні прийоми у певній сфері діяльності, науки або виробництва, що забезпечує одержання кінцевого продукту. Зважаючи, що сфера послуг охоплює значну кількість галузей економіки, технологія виробництва послуг має відповідну специфіку. Однак слід зазначити, що в бізнесі послуг технології застосовуються для цілей обслуговування споживачів, обслуговування майна споживачів, обробки інформації та для створення нових послуг [1]. Основним фактором зниження вартості, підвищення якості та швидкості виконання операцій, що пов'язані з наданням послуг, є здатність сервісної організації ефективно управляти потоком інформації та її обробкою. Сучасний стан технологій забезпечує швидкісні та дешеві методи передачі, обробки, зберігання та отримання інформації. Стрімкий розвиток електроніки призвів до можливості широкого використання в сервісному секторі економіки різноманітних новітніх інформаційних технологій, а саме:

- офісна автоматизація досягається інтеграцією різноманітних офісних технологій з удосконаленими офісним процесами, метою яких є підвищення ефективності та продуктивності роботи офісних працівників. Офісну автоматизацію пов'язують з такими технологіями, як персональні комп'ютери, текстові редактори, електронні таблиці та голосова пошта, факсимільне оснащення та проведення телеконференцій;

- системи розпізнавання образів через застосування цифрових і оптичних технологій дозволяють сканувати, вводити, зберігати та відтворювати образи будь-якого рівня складності;

- електронний обмін даними забезпечує ефективний засіб швидкого обміну інформацією;

- системи прийняття рішення та експертні системи забезпечують не тільки підтримку в процесі прийняття рішення, а іноді навіть замінюють цей процес. Використання систем ефективне також при визначенні альтернатив, зборі та аналізі інформації, необхідної для оцінки цих альтернатив, при виборі оптимального рішення або найбільш вигідних альтернатив, для оцінки витрат або інших наслідків прийняття рішення;

- сітьові комп'ютерні системи дозволяють спілкуватися електронними засобами і спільно користуватися апаратним забезпеченням, програмами, даними та іншими ресурсами.

Таким чином, ефективний розвиток виробництва послуг потребує використання сучасних технологій, однак рівень їх складності та ступінь застосування визначається характером діяльності. Серед позитивних чинників застосування технологій слід відзначити:

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

- утримання на постійному рівні або розширення ринкової долі;
- відхід від ризиків або альтернативних витрат;
- створення гнучкості для реагування на зміни економічного середовища;
- покращення внутрішнього середовища;
- покращення якості послуг і взаємодії з клієнтами.

5. Трудовий потенціал – це система, що має просторову і часову орієнтацію, елементами якої виступають трудові ресурси (громадяни працездатного віку) з урахуванням усієї сукупності їхніх кількісних та якісних характеристик (стан здоров'я, психофізіологічні особливості, освітній, фаховий та інтелектуальний рівні, соціально-етнічний менталітет), зайнятості і робочих місць. В Україні функціонування трудового потенціалу відбувається в умовах кризових явищ в економіці та соціальних протиріч у суспільстві. Природна база формування трудового потенціалу характеризується демографічними особливостями його відтворення [2]. Демографічна ситуація сучасної України визначається зниженням народжуваності і збільшенням смертності, скороченням тривалості життя і загальним старінням населення. Зазначені тенденції торкнулися кількісно-якісного складу трудового потенціалу, продуктивності суспільної праці та стимулів до неї, кваліфікаційного і освітньо-культурного рівня населення, вартості робочої сили і доходів населення. Кількісно трудовий потенціал визначається демографічними чинниками (природним приростом, станом здоров'я, міграційними процесами та ін.), потребами суспільного виробництва в робочій силі і, відповідно, можливостями задоволення потреби працездатного населення в робочих місцях. Якість трудового потенціалу характеризується показниками якості працездатного населення, трудових ресурсів або робочої сили.

Отже, ресурсний потенціал потребує аналізу щодо доцільності використання та оптимізації при впровадженні у виробництво послуг.

Виробництво послуг здійснюється безпосередньо *сервісною системою*. Призначення сервісної системи полягає в забезпеченні процесу надання послуг. Ефективність функціонування сервісних систем досягається при дотриманні вимог, які наведені на рис. 3.



Рис. 3. Вимоги до сервісних систем (розроблено автором)

Для сфери послуг раціональне використання *працівників* передбачає організацію продуктивної та мотивованої роботи. Фактори, що визначають ефективність використання робочої сили, включають:

- робочу структуру, яка забезпечує можливість безперебійної та безпечної роботи;
- участь робітників у прийнятті рішень, які мають безпосереднє відношення до їхньої роботи;
- відкритий стиль спілкування та об'єктивний розподіл роботи;
- компетентний контроль і організаційну гнучкість;
- матеріальне стимулювання, засноване на досягненнях і принципі об'єктивності;
- можливості кар'єрного зростання;
- корпоративну культуру, яка виявляє турботу як про споживачів, так і про співробітників.

Специфічність сфери послуг полягає у використанні різноманітних типів співробітників. Узагальнена класифікація визначає наступні типи робітників сфери послуг:

- робітники комерційних, некомерційних і державних організацій;
- робітники, які працюють повний робочий день або на половину ставки;

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

- виробничі робітники або робітники розумової праці;
- співробітники, які надають професійні послуги (висококваліфіковані) або співробітники низької кваліфікації.

Державний комітет статистики України аналіз діяльності сфери послуг здійснює через відокремлення штатних та позаштатних робітників.

Досить суттєвою особливістю технологічного процесу надання послуг, на нашу думку, виступає процес *контролю якості послуг*. С. І. Савчуком [3] досліджено еволюцію змісту поняття якості та конкурентоспроможності як категорій економічної теорії. Він зазначає, що для економістів аксіомою є твердження про те, що якість представляє собою визначальний фактор конкурентоздатності. Аналогічними є погляди Р. А. Фатхутдинова [4], який визначає якість як головний фактор конкурентоспроможності. Як зазначено в [1], революція якості, яка стартувала на початку 1980-тих років, не обмежується лише виробничими компаніями, оскільки якість потрібна у всьому – і в товарах, і в послугах. Якість у сучасному розумінні визначається вже не як сильна конкурентна перевага, а як проста передумова для існування в бізнесі, що зумовлено:

1. *Більш високою лояльністю покупця*. Якість - важлива частина задоволення покупця. Висока якість призводить до високого задоволення, а високе задоволення – до лояльних покупців, що забезпечує високі прибутки і зростання.

2. *Більш висока частка ринку*. Лояльні покупці створюють стійку споживчу базу організації. Їх усна реклама дає нових покупців, тим самим збільшуючи частку ринку для організації.

3. *Більш високі дивіденди для інвесторів*, адже компанії, які відомі високою якістю своїх товарів і послуг, – прибуткові компанії, а тому вкладення в такі організації акцій – це хороші інвестиції.

4. *Лояльні службовці*. Коли організація виробляє товари або послуги вищої якості, її службовці задоволені і пишаються своєю роботою. Задоволені службовці, як правило, лояльні і працюють більш продуктивно. Крім того, в таких організаціях практично немає плинності кадрів.

5. *Більш низькі витрати*. Вища якість означає правильне виконання з першої спроби, тобто організація несе порівняно невеликі витрати на виправлення помилок і повернення грошей незадоволеному покупцеві. Попередження помилок підвищує продуктивність і знижує витрати.

6. *Менша уразливість для цінової конкуренції*. Компанії, відомі високою якістю послуг, зазвичай тримають високі ціни, тому що вони надають те, чого не можуть надати їх конкуренти. Отже, вони зазвичай не беруть участь у ціновій конкуренції, а якщо вона все ж їх зачіпає, то, як правило, знаходяться у вигідному становищі через свою високу продуктивність і низькі витрати.

Л. І. Пронкіна та Е. А. Камериста [5], досліджуючи систему управління якістю як фактор конкурентоспроможності, зазначають, що ефективність національної політики в області якості та її реалізації найбільшою мірою пов'язана з необхідністю комплексного підходу. Особливої актуальності в цьому зв'язку набуває розробка та впровадження систем управління якістю. Сучасний стан економіки передбачає визначення питання якості послуг як першочергового. Відповідно до «Межгосударственного стандарта. Услуги населению» ГОСТ 30335-95 [6] встановлені терміни, визначення понять щодо стандартизації, сертифікації та управління якістю у сфері послуг, що надаються населенню (табл. 1).

Таблиця 1

Поняття у сфері управління якістю	
Терміни	Визначення
Якість послуги	сукупність характеристик послуги, які визначають її здатність задовольняти встановлені або бажані потреби споживача
Якість обслуговування	сукупність характеристик процесу умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або бажаних потреб споживача
Властивість послуги (обслуговування)	об'єктивна особливість послуги (обслуговування), яка проявляється при її наданні і споживанні (її здійсненні)
Показник якості послуги (обслуговування)	кількісна характеристика однієї або декількох властивостей послуги (обслуговування), що складають її (її) якість
Рівень якості послуги (обслуговування)	відносна характеристика якості послуги (обслуговування), що заснована на порівнянні фактичних значень показників її (її) якості з нормативними значеннями цих показників
Контроль якості послуги (обслуговування)	сукупність операцій, зокрема проведення вимірювань, випробувань, оцінки однієї або кількох характеристик послуги (обслуговування) та порівняння отриманих результатів з встановленими вимогами
Система якості послуг	сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечує здійснення загального керівництва якістю послуг

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Р. А. Фатхутдиновим запропоновані специфічні принципи управління якістю:

- 1) формування управлінських рішень з урахуванням виробничо-економічних, соціальних, ринкових факторів;
- 2) взаємозв'язок цілей і ресурсів, їх збалансованість, пошук шляхів раціонального використання і перетворення ресурсів для досягнення намічених цілей;
- 3) повнота врахування ресурсних потреб, включаючи трудові, матеріальні, фінансові, природні, інформаційні ресурси;
- 4) врахування взаємодії регіональних і галузевих факторів;
- 5) врахування взаємозв'язків між різними рівнями господарського керівництва і взаємодії інтересів різних рівнів;
- 6) розгляд в єдності натурально-речового і вартісного виміру обсягу виробництва, споживання і витрат;
- 7) взаємозв'язок короткострокових проблем з довготривалою стратегією розвитку, врахування довгострокових наслідків прийнятих рішень і їх дії в різних часових горизонтах;
- 8) врахування впливу управлінських рішень на соціальне середовище і середовище існування людини;
- 9) аналіз мотивів діяльності та інтересів різних соціальних груп;
- 10) врахування зовнішньоекономічних аспектів розглянутої проблеми;
- 11) поєднання кількісного і якісного аналізу та оцінок, використання кількісно-якісних показників (рангових, інтервальних або «вилочних» і т. п.);
- 12) суміщення об'єктивних і суб'єктивних оцінок, виключення суб'єктивістських оцінок, коли суб'єкт свідомо, з корисливою метою порушує об'єктивність, нав'язує власне судження всупереч будь-якій логіці;
- 13) поєднання внутрішнього (з боку виконавця) і зовнішнього (з боку контрольного органу) оцінювання;
- 14) безперервність і етапність здійснення оцінок якості, розвиток системи управління якістю.

Стандартизація та сертифікація послуг виступають як складова загальної оцінки якості послуг, оскільки якість послуг визначається також через ступінь задоволення споживача та має безпосередній вплив на рішення про необхідність змін у технології надання послуг. Якість послуги і задоволення клієнта тісно пов'язані, зважаючи на те, що задоволення – результат отримання послуги найвищої якості.

Висновки. Удосконалення процесу виробництва послуг потребує комплексного підходу та не можливе без врахування таких чинників:

1. Забезпечення визначальної ролі споживача серед елементів виробництва послуг.
2. Постійний аналіз ресурсного потенціалу щодо оптимальності та доцільності використання, враховуючи змінність ринкових умов функціонування сфери послуг.
3. Застосування сервісних систем, що відповідають специфічним характеристикам.
4. Впровадження системи контролю якості послуг у відповідності зі специфічними принципами управління якістю.

Література

1. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг : пер. с англ. / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. С. Ресал, Р. Г. Мердик. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2002. – С. 211-295.
2. Про основні напрями розвитку трудового потенціалу в Україні на період до 2010 року : Указ президента України від 3 серпня 1999 року № 958/99 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>
3. Савчук С. И. Основы теории конкурентоспособности : монография / С. И. Савчук. – Мариуполь : Рената, 2007. – С. 113-115.
4. Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление : учебное пособие / Р. А. Фатхутдинов. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 312 с.
5. Пронина Л. И. Система управления качеством как фактор повышения конкурентоспособности [Електронний ресурс] / Л. И. Пронина, Е. А. Камеристая. – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua>
6. Межгосударственный стандарт. Услуги населению : ГОСТ 30335-95 [Чинний від 01.01.1997]. – Издательство стандартов, 1996. – 11 с.

Bibliography

1. Khaksever K. Upravleniye i organizatsiya v sfere uslug : per. s angl. / K. Khaksever, B. Render, R. S. Resal, R. G. Merdik. – [2-e izd.]. – SPb. : Pyter, 2002. – S. 211-295.
2. Pro osnovni napryami rozvytku trudovoho potentsialu v Ukraini na period do 2010 roku : Ukaz prezydenta Ukrayony vid 3 serpnia 1999 roku № 958/99 [Elektronnyi resurs] // Verkhovna Rada Ukrainy. – Rezhym dostupu : <http://zakon.rada.gov.ua>

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

3. Savchuk S. I. Osnovy teorii konkurentosposobnosti : monografiya / S. I. Savchuk. – Mariupol : Renata, 2007. – S. 113-115.
4. Fatkhutdinov R. A. Konkurentosposobnost: ekonomika, strategiya, upravleniye : uchebnoye posobiye / R. A. Fatkhutdinov. – M. : INFRA-M, 2000. – 312 s.
5. Pronina L. I. Sistema upravleniya kachestvom kak faktor povysheniya konkurentosposobnosti [Elektronnyy resurs] / L. I. Pronina, E. A. Kameristaya. – Rezhym dostupu : [http: www.nbu.gov.ua](http://www.nbu.gov.ua).
6. Mezhgosudarstvennyy standart. Uslugy naseleniyu : GOST 30335-95 [Chynnyi vid 01.01.1997]. – Izdatelstvo standartov, 1996. – 11 s.

Надійшла 20.10.2011