

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

**ВІТРЕНКО АНДРІЙ ОЛЕКСАНДРОВИЧ**

УДК 330.123:330.342.24

**РОЗВИТОК СФЕРИ ПОСЛУГ В УМОВАХ ПОСТІНДУСТРІАЛЬНИХ  
ТРАНСФОРМАЦІЙ**

08.00.01 — Економічна теорія та історія економічної думки

**АВТОРЕФЕРАТ**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
доктора економічних наук

**Київ — 2017**

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі економічної теорії, макро- і мікроекономіки економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Міністерство освіти і науки України.

**Науковий  
консультант**

член-кореспондент НАН України, доктор економічних наук, професор, заслужений діяч науки і техніки України, лауреат Державної премії України в галузі науки і техніки

**Базилевич Віктор Дмитрович,**  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка, декан економічного факультету.

**Офіційні опоненти:**

член-кореспондент НАН України, доктор економічних наук, професор

**Гриценко Андрій Андрійович,**  
Інститут економіки та прогнозування Національної академії наук України, заступник директора і завідувач відділу економічної теорії;

доктор економічних наук, професор

**Тарасевич Віктор Миколайович,**  
Національна металургійна академія України,  
завідувач кафедри політичної економії;

доктор економічних наук, професор

**Уманців Юрій Миколайович,**  
Київський національний торговельно-економічний університет, професор кафедри економічної теорії та конкурентної політики.

Захист відбудеться «03» жовтня 2017 р. о 12<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.001.13 Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 03022, м. Київ, вул. Васильківська, 90-А, ауд. 203.

З дисертацією можна ознайомитись у Науковій бібліотеці імені М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 01601, м. Київ, вул. Володимирська, 58, кім. 12.

Автореферат розісланий «28» серпня 2017 р.

**Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради Д 26.001.13,  
кандидат економічних наук, доцент**

**Н.В. Томчук - Пономаренко**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Визначальними ознаками сучасних постіндустріальних перетворень економіки і суспільства є інтенсивний розвиток нового технологічного способу виробництва, посилення ролі та значення творчої праці, утвердження нематеріальних мотивів і стимулів діяльності суб'єктів господарювання, поширення нових форм соціально-економічних відносин і взаємодій. Зазначені процеси супроводжуються домінуванням сфери послуг у системі суспільного відтворення, а саме: збільшенням їхньої частки в структурі споживання проміжного продукту галузей промислового виробництва, зростанням обсягу попиту на послуги з боку споживачів, підвищенням їхніх вимог щодо задоволення відповідних потреб, активізацією міжнародної торгівлі послугами, удосконаленням інституційно-організаційних механізмів її функціонування у межах національної та глобальної господарських систем.

Адаптація національних економічних систем до глибинних структурних змін та радикальних зрушень, пов'язаних із сервізацією ринкової економіки, відкриває нові можливості для зміцнення їхньої глобальної конкурентоспроможності, пришвидшення економічного зростання, забезпечення широкомасштабних інноваційних перетворень та підвищення добробуту населення. Водночас відбувається загострення наявних та виникнення нових суперечностей, пов'язаних із динамічними та непрогнозованими змінами структури потреб, виробництва та доходів економічних суб'єктів. Зростання ролі послуг як найбільш значущого атрактора впорядкування сучасної ринкової економіки, продуцента та реципієнта стратегічних видів ресурсів, людського, інтелектуального та соціального капіталів, змінюють принципи функціонування третинного сектору економіки, загострюючи потребу у виявленні основних тенденцій, закономірностей та суперечностей його розвитку, регулювання та саморегулювання.

Особливої актуальності дослідження цих проблем набуває для постсоціалістичних економік, зокрема, економіки України, в якій процеси деіндустріалізації та збільшення частки сфери послуг у ВВП не завжди свідчать про ефективність та постіндустріальний характер відповідних структурних зрушень. Зростання технологічного розриву національної економіки з розвинутими країнами світу, посилення макроекономічної нестабільності, поглиблення диспропорцій у системі суспільного відтворення, загострення соціальних проблем, падіння рівня життя населення підвищують наукове та практичне значення розвитку та вдосконалення теоретико-методологічних засад дослідження сфери послуг з метою заповнення наявних прогалів у предметному полі економічної теорії та обґрунтування концептуальних засад вдосконалення державної економічної політики в цій сфері.

Недостатній ступінь розробки проблем розвитку сфери послуг за умов постіндустріальних трансформацій, дискусійність та неоднозначність теоретичних поглядів на природу послуги, обмін результатами сервісної економічної активності, інституційне впорядкування цих процесів, а також наявність невирішених теоретико-методологічних і практичних завдань, пов'язаних з категоріальною інтерпретацією новітніх явищ і процесів, формуванням інтегральних концепцій

сервісної економіки, розробкою механізмів та інструментів реалізації довгострокових орієнтирів інноваційної моделі її розвитку в умовах посилення нестійкості національної та глобальної господарських систем, вдосконаленням державної політики в цій сфері, зумовили вибір теми дисертаційної роботи, визначили її спрямованість та логічну послідовність.

Теоретико-методологічні та прикладні аспекти розвитку сфери послуг постійно перебували в полі зору видатних учених минулого. У працях класиків світової економічної думки А. Сміта, Ж.—Б. Сея, Дж. Ст. Мілля, Ф. Бастіа, К. Маркса, А. Маршала, Ф. фон Хайєка та ін. були відображені проблеми теорії, методології та організації сфери послуг за умов ринкової економіки. Вагомі теоретико-методологічні напрацювання в цій царині належать британському економісту К. Кларку, який ще в 1940 р. звернув увагу на збільшення частки сфери послуг у структурі ринкової економіки та пов'язав цей факт із економічним зростанням та нарощуванням обсягів кінцевого попиту. Працюючи разом з А. Фішером та Ж. Фурастьє вчений розробив широко відому нині трисекторну модель економіки.

Подальші дослідження проблем функціонування і розвитку сфери послуг відобразили процеси трансформації індустріальної економіки в сервісну та були втілені в працях У. Баумоля, Дж. Гершуні, К. Гронгуса, Т. Елфінга, М. Кастельса, М. Катюзіана, Ф. Котлера, К. Лавлока, Р. Роуторна, Р. Самерса, П. Самуельсона, Й. Сінгельмана, Р. Фрімана, В. Фукса, Т. Хілла, Ф. Шарпа, Р. Щеттката та ін.

Значний внесок у розробку теорії та методології системних соціально-економічних перетворень, дослідження закономірностей, суперечностей і провідних тенденцій трансформації соціально-економічних систем, зростання ролі та значення сфери послуг у національній та глобальній економіці зробили вітчизняні вчені А. Чухно, В. Базилевич, В. Бодров, З. Варналій, Б. Гаврилишин, Т. Гайдай, А. Гальчинський, В. Геєць, О. Горняк, А. Гриценко, Н. Гражевська, Н. Дучинська, В. Захожай, А. Єріна, П. Єщенко, А. Ігнатюк, В. Ільїн, В. Кириленко, Н. Ковтун, Г. Купалова, І. Мазур, В. Мандибура, А. Маслов, В. Осецький, І. Радіонова, В. Сизоненко, В. Тарасевич, Г. Филюк, Л. Шинкарук, Ю. Уманців та ін. Питанням розвитку та реформування сфери послуг в економіці України присвячували праці Л. Агафонова, В. Андрієнко, О. Антонюк, Н. Ведмідь, М. Головатий, М. Дорош, Н. Кудла, І. Калачова, О. Моргулець, Я. Остафійчук, В. Пятницький, А. Ребенок, Є. Сахно, В. Сладкевич, Л. Співак, В. Федорченко, Л. Хмелевська, Г. Щокін та ін.

Однак незважаючи на значний науковий доробок у цій сфері, в сучасній науковій літературі відсутній комплексний системний аналіз економічної природи сфери послуг та зміни її сутнісних ознак за умов постіндустріальних трансформацій, не розроблені багатокритеріальні інтегровані структурування та типології послуг, не розкрито специфіку оцінювання ефективності функціонування сфери послуг та її суперечливого впливу на соціально-економічний розвиток національних та глобальної економічних систем. Необхідність посткризової модернізації економіки України, проведення глибинних структурних реформ, обґрунтування стратегічних пріоритетів державної економічної політики в цій сфері підвищують теоретичне і практичне значення системного економічного дослідження розвитку сфери послуг в умовах постіндустріальних перетворень.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота у частині дослідження розвитку сфери послуг в умовах постіндустріальних трансформацій є складовою частиною науково-дослідних робіт економічного факультету та кафедри економічної теорії, макро- і мікроекономіки Київського національного університету імені Тараса Шевченка: «Модернізація економіки України на засадах сталого соціально-економічного розвитку: закономірності, протиріччя, ризику» № 11БФ040-01 (реєстраційний номер 0111U006456), «Макроекономічна стратегія реалізації європейського вектору економічного розвитку України: концептуальні засади, виклики та протиріччя» № 16БФ040-01 (реєстраційний номер 0116U004822), «Модернізація суспільного розвитку України в умовах світових процесів глобалізації» № 16КФ040-05. Особистий внесок автора полягає у розкритті основних особливостей зародження, становлення та динаміки розвитку третинного сектору економіки України, встановленні критеріїв для аналізу показників ефективності функціонування сфери послуг України й обґрунтуванні на основі цього пріоритетних напрямів її розвитку в умовах глобальних постіндустріальних зрушень з метою забезпечення зростання якості життя населення України відповідно до сучасних постіндустріальних індикаторів та тенденцій розвитку провідних розвинутих економік світу.

Дисертаційна робота є складовою комплексного дослідження держбюджетної науково-дослідної теми Черкаського державного технологічного університету ЕТіБС-04/15 «Соціальні та економічні трансформації ринку: регіональний та галузевий аспект» (реєстраційний номер 0115U000972, довідка № 732/01—03 від 04.05.2016 р.), в якій автор особисто розробив рекомендації щодо вдосконалення механізму управління сферою послуг економіки України.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертаційної роботи є розвиток теоретико-методологічних засад дослідження сфери послуг, виявлення основних тенденцій, закономірностей та суперечностей її еволюції в умовах глобальних постіндустріальних трансформацій та надання обґрунтованих методичних і практичних рекомендацій щодо вдосконалення державної економічної політики у цій сфері.

Для досягнення визначеної мети було передбачено постановку та вирішення таких завдань:

- висвітлити становлення та розвиток сервісної економіки в процесі постіндустріальних трансформацій;
- проаналізувати генезу теоретичних підходів до дослідження сфери послуг;
- розкрити специфіку дослідження сфери послуг у системі міждисциплінарного аналізу;
- з'ясувати економічний зміст і критеріальні ознаки послуг, здійснити їх класифікацію;
- розробити категоріальну матрицю теорії сервісної економіки;
- охарактеризувати основні детермінанти та тенденції зміни сфери послуг за умов постіндустріальних перетворень;
- з'ясувати особливості та суперечності розвитку сфери послуг в економіці

України;

- дослідити сучасні методики та інструментарій оцінювання ефективності сфери послуг;
- виявити особливості впливу сфери послуг на економічне зростання та соціально-економічний розвиток;
- визначити довгострокові орієнтири та механізми реалізації інноваційної моделі розвитку сервісної економіки;
- обґрунтувати пріоритетні напрями модернізації сфери послуг у постіндустріальній економіці;
- розробити науково-практичні рекомендації щодо вдосконалення державного регулювання сфери послуг в конкретно-історичних умовах сучасного розвитку економіки України.

*Об'єктом дослідження* є соціально-економічні відносини, пов'язані зі становлення і розвитком сервісної економіки в умовах сучасних глобальних змін.

*Предметом дослідження* є закономірності, суперечності та інституційно-організаційні механізми розвитку сфери послуг, теоретико-методологічні й концептуальні засади її інноваційної модернізації за умов постіндустріальних трансформацій.

**Методи дослідження.** Методологічною основою дисертаційної роботи є загальнонаукові та спеціальні методи наукового пізнання, концептуальні положення сучасної економічної теорії, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з проблем функціонування та розвитку сфери послуг. У дисертації використано такі методи теоретичного та емпіричного дослідження: абстрактно-теоретичний аналіз та системний підхід — при висвітленні та узагальненні теоретичних підходів до дослідження сфери послуг, обґрунтуванні категоріальної визначеності послуги як об'єкта теоретико-економічного дослідження (розд. 1, 2); методи індукції і дедукції, єдності історичного та логічного, порівняльного аналізу — при розкритті основних тенденцій та суперечностей розвитку сервісної економіки, обґрунтуванні сутності послуги, її специфічних ознак та класифікаційних характеристик (розд. 2, 3, 5); методи наукової абстракції, аналізу і синтезу, історичний підхід — при дослідженні сучасних детермінант та глобальних трендів розвитку сфери послуг в умовах постіндустріалізму (розд. 1, 3); методи групування та класифікації — при обґрунтуванні критеріїв структурування та типології послуги (розд. 2); абстрактно-аналітичний та економіко-статистичні методи наукового пізнання, компаративний аналіз — у процесі дослідження тенденцій та динаміки розвитку сфери послуг у розвинутих країнах та в Україні (розд. 3,5); статистичного аналізу та аналітичного групування — при вивченні системи індикаторів та детермінант ефективності сфери послуг у провідних економіках світу та національній економіці (розд. 3, 4); економіко-математичного та економетричного моделювання — при дослідженні та моделюванні впливу сфери послуг на економічне зростання (розд. 4). Для економетричних розрахунків використовувалися програмно-технічні засоби MS Excel, Maple v.15, MathType.

*Інформаційною базою дослідження* є законодавчі, нормативно-правові акти,

матеріали Державної служби статистики України, статистичні дані міжнародних організацій (World Bank, OECD, UNCTAD, UNIDO, FAO, WTO, IMF), інформаційні та аналітичні матеріали міністерств і відомств України та світу з питань формування та функціонування сфери послуг, результати наукових розробок і публікації, розміщені в спеціальних та періодичних виданнях, наукових доповідях, монографіях вітчизняних і зарубіжних дослідників, ресурси мережі Інтернет.

**Наукова новизна отриманих результатів** полягає у комплексному теоретико-методологічному дослідженні та вирішенні наукової проблеми розвитку сфери послуг в умовах постіндустріальних трансформацій, взятих за основу обґрунтування стратегічних пріоритетів та напрямів підвищення ефективності її функціонування і реформування в економіці України. Найвагомими теоретичними положеннями та практичними розробками, що відображають наукову новизну дослідження та особистий внесок дисертанта, є такі:

*вперше:*

— розроблено авторську методику визначення ефективності сервісної економіки, яка враховує індустріально-технологічні, ринково-фінансові, внутрішні (родинні), громадянські (суспільні), інноваційні та репутаційні критерії її оцінювання на основі плюралістичної та гнучкої системи показників (обсягів виробництва у сфері послуг, величини витрат реципієнтів і доходів продуцентів послуг, кількості та величини відповідних транзакцій, рівня довіри, ділової репутації та іміджу виробників послуги, їхньої соціальної відповідальності та ін.), що уможливило розробку концептуальних засад вдосконалення державної політики в цій сфері з урахуванням пріоритетів інноваційної модернізації національної економіки;

— запропоноване авторське визначення економічної категорії послуга як специфічного економічного блага, що залучається до процесу виробництва й обігу у формі певної продуктивної та корисної дії виробника, спрямованої на перетворення власних та залучених ресурсів споживача (людини, людської праці, об'єктів власності, правочинів, інформації) на засіб задоволення особливої, зазвичай нематеріальної потреби;

— розроблена модель життєвого циклу послуги, що ґрунтується на процесі її відтворення в ринковій економіці і складається з чотирьох основних етапів, а саме: дослідження (виявлення реальних та перспективних ринкових потреб у послугі, визначення відповідного ринкового сегменту); створення передумов виробництва (виявлення можливостей імплементації проведених досліджень у процес виробництва, трансформація та оптимізація ресурсів виробника, розробка концепції технології надання послуги); надання послуги (реалізація технології надання послуги, її безпосереднє продукування відповідно до потреб та очікувань споживачів), вдосконалення (перманентне якісне покращення з метою підвищення рівня конкурентоспроможності виробника послуги);

— здійснено інтегровану багатовимірну класифікацію видів послуг, що властива періоду глобальних постіндустріальних перетворень, яка враховує такі критеріальні ознаки: джерело попиту, інтенсивність використання знання і

технологій, мета споживання, режим надання послуг, їх реалізація на мікро-, макрота мегарівнях. Це дало можливість виокремити та визначити: 1) операційні споживчі послуги; 2) знаннєвомісткі споживчі послуги; 3) операційні професійні послуги; 4) знаннєвомісткі професійні послуги; 5) технологічні знаннєвомісткі професійні послуги; 6) нетехнологічні операційні професійні послуги. Зазначена класифікація була взята за основу виконаних у дисертації міжнародних порівнянь розвитку сервісної економіки, визначення відповідності структури національної сфери послуг глобальним трендам постіндустріального розвитку та обґрунтування шляхів удосконалення державного регулювання сфери послуг в Україні;

*удосконалено:*

— понятійно-категоріальний апарат економічної науки в частині розвитку категоріальної матриці теорії сервісної економіки, а саме: розкриття сутності понять *сервісна економіка* (складна багаторівнева система взаємодій економічних суб'єктів у процесі відтворення нематеріальних товарів-послуг під впливом ринкових, державних та наддержавних інституційно-організаційних механізмів регулювання, сформованих у глобальному постіндустріальному суспільстві); *сфера послуг* (сукупність соціально-економічних відносин, явищ і процесів, що забезпечують відтворення товарів-послуг); *якість послуги* (відповідність основних ознак, процесів та результатів надання послуги потребам та очікуванням споживачів); *процесуальні характеристики послуги* (етапність визначення об'єкта відтворення послуги, перетворення виробничих ресурсів та споживання відповідних результатів, інтеграції в процес виробництва послуги людини-споживача з її особливими економічними ресурсами як складової відтворювального процесу сучасної сервісної економіки); *тертиаризація* (процес одночасного зростання рівня зайнятості у сфері послуг та зменшення його рівня у сферах сільськогосподарського та промислового виробництва);

— теоретичні засади розробки довгострокових орієнтирів інноваційної моделі розвитку сервісної економіки, обґрунтовані на основі аналізу генезису, форм прояву і способів вирішення таких суперечностей сфери послуг: між сталим розвитком та економічним зростанням; між короткостроковими та довгостроковими економічними цілями; між сучасними тенденціями розвитку сервісної економіки та наявними методиками оцінювання її ефективності; між зростанням обсягів отриманих доходів у сфері послуг та стагнацією промислового виробництва; між розвитком соціального партнерства та інтенсифікацією конкурентної боротьби виробників та споживачів послуг; між кризовими процесами реального сектору економіки та «ілюзією» надмірного економічного та соціального розвитку;

— теоретико-методологічні підходи до дослідження проблем підвищення якості послуг в умовах постіндустріальних трансформацій з урахуванням основних тенденцій та суперечностей розвитку сучасної сервісної економіки, а саме: невідповідності споживчих очікувань очікуванням виробників послуг; неможливості безпосередньої трансформації споживчих очікувань у технологію надання послуги; недотримання технології продукування та зниження якості надання послуг внаслідок незадовільної зовнішньої комунікації. Автором запропоновано метод



кількісного аналізу кінцевої якості послуги та виокремлено основні принципи досягнення ціннісноорієнтованої якості й удосконалення сервісного обслуговування споживачів шляхом концентрації уваги на цінностях споживача та значенні цих цінностей для організації, створення позитивної привабливої цінності й уникнення негативних споживчих очікувань, проектування та управління якістю послуги з урахуванням завдань сталого розвитку, орієнтації на задоволення потреб вищого рівня як теперішніх, так і майбутніх поколінь;

— науковий інструментарій дослідження ефективності сфери послуг та її впливу на економічне зростання та соціально-економічний розвиток. Розроблена автором економетрична модель впливу ефективності сфери послуг на економічне зростання уможливила висновок щодо існування V-подібної залежності між часткою зайнятих у сфері послуг та темпами економічного зростання за умов, коли функція нагромадження людського капіталу виявляє постійну віддачу від масштабу обсягів споживання послуг на одну особу. Водночас, коли зазначена функція демонструє зменшення віддачі від масштабу обсягів споживання послуг на одну особу, темпи економічного зростання мають тенденцію до зменшення. Це дало змогу обґрунтувати визначальний вплив на розвиток сервісної економіки нагромадження та ефективного використання людського капіталу;

*набули подальшого розвитку:*

— методологія дослідження генезису сервісної економіки шляхом виокремлення етапів еволюції сфери послуг з урахуванням показників рівня зайнятості, секторальної еластичності попиту за доходом, впливу сфери послуг на рівень добробуту як результат змін у структурі світового господарства, економічного зростання та диференціації послуг за умов постіндустріальних перетворень. Автором визначені та охарактеризовані детермінанти підвищення ефективності функціонування і розвитку сучасної сервісної економіки в частині нарощування інвестицій у фізичний та людський капітал, інноваційної модернізації сфери послуг, зміни структури трудових ресурсів, регулювання вхідних та вихідних бар'єрів та інституційно-організаційного впорядкування зазначених процесів у межах національних та глобальної економік;

— методика обчислення показника ВВП в частині врахування постіндустріальних трансформацій, пов'язаних із розвитком сервісної економіки, а саме: розподілу витрат домогосподарств та валових приватних інвестицій за секторами економіки; використання коригуючого коефіцієнта частки платних послуг; виокремлення показника державних витрат на оборону й витрат домашніх господарств на обслуговування місця проживання та хатню роботу;

— наукові підходи до дослідження специфіки розвитку сфери послуг в Україні в частині її відповідності загальним тенденціям, властивим розвинутих економікам, що уможливили висновок про індустріальну спеціалізацію національної сфери послуг, її орієнтацію на низько- та середньотехнологічні капіталомісткі галузі, незначну частку витрат населення в галузях сфери послуг, недофінансування нагромадження людського та інтелектуального капіталів, проривних інновацій, що свідчить про квазііндустріальний характер розвитку сфери послуг у національній

економіці, за якого абсолютні числові індикатори вже досягнуті, однак якісні показники не відповідають стандартам розвинутих країн;

— на основі компаративного аналізу розвитку сфери послуг у період починаючи з 1970-х рр. ХХ ст. і по сьогодні, в 17 країнах — членах організації ОЕСР та Україні, їхнього розподілу на три групи (з високою, помірною, відносно низькою часткою сфери послуг у національній економіці) відповідно до ступеня та динаміки розвитку сфери послуг, зарахування України до групи країн з відносно низькою часткою сфери послуг в економіці, визначені пріоритетні напрями інноваційної модернізації сфери послуг у національній економіці та концептуальні засади вдосконалення державної політики в цій сфері, а саме: постійний моніторинг ефективності сфери послуг та її впливу на економічне зростання і соціально-економічний розвиток; стимулювання випереджувального розвитку галузей охорони здоров'я, модернізація системи надання освітніх послуг, безперервне оновлення традиційних (страхових послуг, послуг у сфері інноваційного підприємництва, бізнес-освіти тощо) та сприяння формуванню новітніх видів послуг (знаннєвомістких, науково-дослідних, послуг у сфері високих технологій).

**Практичне значення отриманих результатів**, сформульованих, розроблених та запропонованих у роботі теоретико-методологічних підходів, висновків та рекомендацій полягає у поглибленні розуміння сутності та значення послуги в умовах розвитку глобальної постіндустріальної економіки, ролі сучасної сфери послуг у структурі національної та світової економічної системи, має науково-практичне значення для реформування вітчизняного господарства та соціуму.

Окремі положення та висновки дисертаційної роботи щодо специфіки визначення продуктивності в сфері послуг в умовах сучасних трансформацій економічної системи України та визначення впливу виробничої продуктивності в сфері послуг на сукупне економічне зростання використані в процесі підготовки аналітичних матеріалів Центру комплексних досліджень антимонопольної політики Антимонопольного Комітету України зокрема при дослідженнях «Тенденції змін стану конкурентного середовища в економіці України у 2016 році» (державний реєстраційний номер 0117U000188) (довідка № 50-60/17 від 11.04.2017 р.).

Науково-практичні висновки та положення дисертаційного дослідження, що стосуються принципів класифікації сучасних послуг та методології визначення якості послуги в умовах сучасного постіндустріального розвитку були використані ТОВ «Джойн Ап!» у розробці довгострокової стратегії розвитку туристичної операторської діяльності (довідка № 1891 від 20.01.2017 р.).

Науково-практичні висновки і рекомендації наукових досліджень щодо системних перетворень процесу організації надання послуг були використані в практичній діяльності Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Галицька». Крім того, в процесі розробки орієнтирів та маркерів перспективного розвитку товариства була використана, як основний діагностичний інструмент якості страхових послуг ПАТ СК «Галицька», структурно-логічна схема формування та визначення якості послуги в умовах постіндустріальних перетворень (довідка № 619 від 10.04. 2017 р.).

Основні наукові положення, результати та пропозиції, сформульовані у

дисертації, апробовані та використовуються у навчальному процесі на економічному факультеті Київського національного університету імені Тараса Шевченка при проведенні лекційних та практичних занять з курсів «Економічна теорія», «Економічна історія та історія економічної думки», «Мікроекономіка», «Сервісна економіка» (довідка № 013/252-1 від 22.05.2017 р.) та у навчальному процесі Черкаського державного технологічного університету при підготовці методичних матеріалів та викладанні навчальних дисциплін «Економічна теорія», «Національна економіка», «Економіка сучасної України», «Управління трудовими ресурсами» (довідка № 731/01-10.01 від 04.05.2016 р.).

Практичне значення отриманих результатів дослідження, сформульованих у роботі теоретичних положень, висновків і рекомендацій полягає у поглибленні розуміння сутності, основних тенденцій та суперечностей розвитку сфери послуг за умов постіндустріальних трансформацій, що постають методологічною основою удосконалення економічної політики та підвищення ефективності державного регулювання сфери послуг в Україні, зокрема оптимізації структури споживання, соціалізації розподілу доходів, визначення та оцінювання цінності послуги для індивіда, забезпечення інноваційних змін в економіці шляхом стимулювання розвитку нових галузей, сегментів та видів економічної діяльності.

**Особистий внесок здобувача.** Дисертаційна робота є завершеним самостійним науковим дослідженням, у якому викладено авторський підхід щодо теоретико-методологічних і науково-практичних аспектів вирішення наукової проблеми становлення та розвитку сфери послуг в умовах постіндустріальної економіки. Сформульовані в дисертації наукові положення, висновки, пропозиції та рекомендації, що виносяться на захист, отримані автором самостійно. Дисертаційна робота не містить матеріалів кандидатської дисертації.

**Апробація матеріалів дисертації.** Основні положення та результати дослідження доповідалися й обговорювалися на теоретико-методологічних семінарах та засіданнях кафедри економічної теорії, макро- і мікроекономіки, на засіданнях Вченої ради економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка протягом 2014—2017 років.

Найважливіші теоретико-методологічні положення та результати наукової роботи автора оприлюднені, апробовані та отримали схвальні відгуки на міжнародних, всеукраїнських наукових, науково-практичних конференціях, семінарах та круглих столах, зокрема: «Фінанси інституційних секторів економіки України: стан, тенденції розвитку, практика реформування» (м. Київ, 2013 р.), «Проблеми формування та реалізації конкурентної політики» (м. Львів, 2015 р.), «Парадигмальні зрушення в економічній теорії XXI ст.» (м. Київ, 2015 р.), «Сучасні виклики розвитку світової економіки» (м. Київ, 2015 р.), «Законодавство України у сфері інтелектуальної власності та його правозастосування: національні, європейські та міжнародні виміри» (м. Київ, 2015 р.), «Economic, science, education: integration and synergy» (м. Братислава, 2016 р.), «Економіка в контексті інноваційного розвитку: стан та перспективи» (м. Ужгород, 2016 р.), «Development of Social and Economic Systems in Global competitive Environment» (м. Кишинів, 2016 р.), «Modern Transformation of Economics and Management in the Era of Globalisation»

(м. Клайпеда, 2016 р.), «Національні особливості та світові тенденції управління та адміністрування на мікро-, мезо- і макрорівнях економіки» (м. Дніпропетровськ, 2016 р.), «Formation of Modern Economic Area: Benefits, Risks, Implementation Mechanisms» (м. Тбілісі, 2016 р.), «Міжнародний бізнес як фактор розвитку» (м. Харків, 2016 р.), «Наукові засади розвитку знань економічної теорії» (м. Черкаси, 2016 р.), «Соціально-економічний розвиток України: загрози та виклики в умовах трансформаційних змін» (м. Одеса, 2016 р.), «Економічні та інноваційні процеси: стан, перспективи та розвиток» (м. Ужгород, 2016 р.), «Інтелектуальна економіка: глобальні тенденції та національні перспективи» (м. Житомир, 2016 р.), «Economic Innovative Potential of Socio-Economic System» (м. Ліссабон, 2016 р.), «Сучасні проблеми та перспективи розвитку підприємництва та фінансово-економічного потенціалу регіону» (м. Запоріжжя, 2016 р.), «Integrated Business Structures: Models, Processes, Technologies» (м. Кишинів, 2016 р.), «Наукові читання до 90-річного ювілею академіка А.А. Чухна» (м. Київ, 2016 р.), «Парадигмальні праці в сучасному науковому дискусі» (м. Київ, 2016 р.).

**Публікації.** Основні результати і висновки дисертаційної роботи викладено в 46 наукових працях, у т. ч. 3 з них англійською мовою. До наукометричних баз даних ELSEVIER, Index Copernicus, РИНЦ, Google Scholar, Ulrich's Periodicals Directory, RepEc, ICR, Research Bib, Thomson Reuters Web of Science ESCI, International Scientific Indexing належать 8 статей. Загальний обсяг усіх наукових праць становить 51,6 д. а. (з них здобувача 51,4 д. а.), у тому числі: 23 статті — у наукових фахових виданнях (особисто автору належать 17,64 д. а.), 4 статті — в іноземних наукових виданнях (4,11 д. а.), 17 публікацій — за матеріалами конференцій загальним обсягом 3,85 д. а.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертаційна робота складається зі вступу, п'яти розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 520 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 385 сторінках тексту, який містить 43 таблиці та 59 рисунків, з них 4 таблиці та 18 рисунків займають усю площу сторінки, 62 формули. Список використаних джерел із 439 назв викладено на 38 сторінках, 22 додатки розміщено на 51 сторінці.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, проаналізовано стан її наукової розробки, окреслено зв'язок роботи з науковими програмами, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання та методи дослідження, розкрито наукову новизну, практичне значення отриманих результатів, зазначено особистий внесок автора й дані щодо апробації результатів дисертаційної роботи.

Перший розділ — «**Теоретико-методологічні основи дослідження сфери послуг**» — присвячено висвітленню основних етапів еволюції наукових уявлень про сутність, роль та значення сфери послуг, концептуальним дослідженням становлення та розвитку сервісної економіки в процесі трансформації людського суспільства до постіндустріального типу, посиленню міждисциплінарного характеру дослідження сфери послуг.

Визначено, що в сучасній економічній літературі недостатньо проаналізовано

чинники попиту та пропозиції, що впливають на зростання рівня зайнятості у сфері послуг, обсягу виробництва послуг та переходу людського суспільства до сервісної організації економіки у промислово розвинутих країнах та світі загалом. Визначені та згруповані чотири напрями аналізу трансформації індустріальної економіки та зростання ролі і значення сфери послуг у процесі постіндустріальних перетворень. Перший напрям — перегруповання сфери послуг та її розподіл на маленькі підгрупи з метою аналізу рівня зайнятості. Більшість цих досліджень наслідують класифікацію Й. Сінгельмана, яка розподіляє всі послуги на виробничі, послуги поширення товарів, приватні та соціальні послуги. У межах цього напрямку були розроблені альтернативні наукові класифікації, що базувалися на трансформованій класифікації ISIC. Крім того, вчені обирали для аналізу змін у структурі зайнятості в сфері послуг їх розподіл за ознакою місткості інформації та знання. Другий напрям — ґрунтується на дослідженнях зміни кінцевого попиту як головного фактору розвитку сервісної економіки. Тут досліджувалися економіки провідних країн та акцентовано особливу увагу на розвитку та динаміці попиту домогосподарств на послуги. Третій напрям — пояснює проблему в аспекті міжгалузевого поділу праці: стверджувався факт часткової передачі виробничих функцій від галузей промислового виробництва до сфери послуг через механізм аутсортингу, проте відзначалося, що цього недостатньо для різкого зростання зайнятості в сфері послуг. Окрім того процеси, пов'язані з аутсортингом, не змогли стати вагомим аргументом для пояснення відмінностей структури зайнятості у сфері послуг між провідними економіками світу. Четвертий напрям аналізу досліджував вплив факторів пропозиції, а саме: різницю в продуктивності праці між промисловим виробництвом та сферою послуг як основну причину зростання сервісної зайнятості. Подальші комплексні дослідження свідчать, що зростання обсягу виробництва у сфері послуг є, в основному, результатом зростання проміжного споживання послуг у галузях промисловості. Науковий пошук у межах цієї гіпотези залишив нез'ясованим під впливом яких саме факторів відбувається швидша зміна цін на послуги у порівнянні з цінами на матеріальні товари. Кожний з напрямів аналізу, описаний у даному розділі, однобічно розглядає окремі аспекти переходу до сервісної економіки та ґрунтується на недостатній кількості економічних індикаторів, а спроби описати та проаналізувати повну картину трансформаційних постіндустріальних перетворень в економіці відсутні.

У дисертації обґрунтовано тезу про те, що зародження і розвиток сервісної економіки є закономірним результатом змін у структурі світового господарства під впливом цивілізаційного розвитку суспільства, процесів економічного зростання та диференціації потреб. Ці процеси розпочалися на початку 1960-х років у США та дуже швидко поширилися в світовій економіці. Системна трансформація та перехід до економіки послуг супроводжувалися такими тенденціями: 1) зростання частки сфери послуг у структурі національного ВВП; 2) тертиаризація економіки; 3) збільшення рівня доходу індивіда, домогосподарства, організації та сукупного національного доходу; 4) зміна в структурі попиту домогосподарств та збільшення частки попиту на послуги; 5) виникнення та розширення попиту на професійні ринкові послуги з боку промислових підприємств та використання цих послуг як

проміжного ресурсу виробництва; 6) зростання обсягів пропозиції найманої праці у сфері послуг спричинене об'єктивними демографічними процесами, урбанізацією, підвищенням рівня оплати праці в сфері послуг; 7) полегшення доступу економічних суб'єктів до передових комп'ютерних та інформаційних технологій.

У дослідженні стверджується наявність постіндустріальних тенденцій економічного перетворення як у розвинутих країнах, так і в країнах, що розвиваються. Наголошується на необхідності дослідження проблеми продуктивності праці в сфері послуг у країнах з високим та низьким рівнем доходу, внеску цієї сфери до ВВП країн, зміни у структурі виробництва та зайнятості. Методологічним інструментарієм аналізу сфери послуг стало виявлення еволюції структури споживання відповідно до показників секторальної еластичності попиту за доходом, рівня соціалізації розподілу доходів. У поєднанні з показниками технологічного рівня розвитку країни, динаміка середнього рівня цін, їх використання дає можливість стверджувати про збереження тенденцій змін структури витрат на користь послуг як глобальний тренд.

Дослідження сфери послуг довели, що у процесі функціонування будь-якої економічної системи відбуваються постійні взаємодія та взаємовплив трьох її суб'єктів, а саме: індивіда, організації та суспільства. Така тріада суб'єктів економіки дає змогу сформулювати та підтвердити міждисциплінарне значення теорії сфери послуг. На основі пірамідальної моделі взаємозв'язку економічних суб'єктів обґрунтована сутність міждисциплінарного значення дослідження сфери послуг, яке полягає у визначенні та оцінюванні цінності послуги для індивіда як її споживача та найманого працівника, для організації як споживача та виробника послуги, та для формування високого рівня добробуту суспільства взагалі шляхом людиноорієнтованої системи спільного створення цінності послуги. Такий науковий підхід доповнює та розширює традиційні методи дослідження, дає можливість посилити міждисциплінарність теорії сфери послуг шляхом її інтеграції в усі наукові дисципліни, пояснює дослідження пірамідальної моделі теорії сфери послуг, особливо її середнього та найвищого рівня. Це сприяє вирішенню сучасних проблем розвитку сфери послуг із застосуванням людиноорієнтованої моделі спільного створення цінності — поєднання впливу споживача, виробника, ресурсу, ринку. Загальне наукове поєднання концепції, характеристики, методів дослідження сфери послуг з іншими науками та результатів, яких можна досягти з її допомогою, надало змогу покращити загальнонаукове розуміння сучасних економічних та соціальних процесів.

У другому розділі — **«Категоріальна визначеність послуги як об'єкта теоретико-економічного дослідження»** — визначено сутність і характерні ознаки послуги як економічної категорії, розроблено категоріальну матрицю теорії сервісної економіки, виявлено критерії структурування та типології послуги.

Автором виокремлено та проаналізовано філологічні, правові та економічні визначення послуги. Дослідження послуги як економічної категорії довело відсутність однозначної наукової позиції щодо її визначення. Проведений аналіз поглядів провідних світових та вітчизняних економістів на визначення економічної категорії «послуга» надав змогу автору об'єднати та згрупувати їх. Стверджується,

що в світовій економічній науці переважають погляди, що визначають послугу як: особливий ресурс (ресурсний підхід); діючий процес (процесний підхід); результат дії (результативний підхід).

Сформульоване авторське синтетичне визначення економічної категорії «послуга» як специфічного економічного блага, що залучається до процесу виробництва й обігу у формі певної продуктивної та корисної дії виробника, спрямованої на перетворення власних та залучених ресурсів споживача (людини, людської праці, об'єктів власності, правочинів, інформації) на засіб задоволення особливої, зазвичай нематеріальної, потреби.

Автором запропонована модель життєвого циклу послуги, яка ґрунтується на процесі її безпосереднього виробництва як товару. Вона складається з чотирьох основних етапів: дослідження (виявлення реальних та перспективних ринкових потреб у послугі, визначення відповідного ринкового сегменту); створення передумов виробництва (виявлення можливостей імплементації проведених досліджень у процес виробництва, трансформація та оптимізація ресурсів виробника, розробка концепції технології надання послуги); надання послуги (реалізація технології надання послуги, її безпосереднє продукування відповідно до потреб та очікувань споживачів), вдосконалення (перманентне якісне покращення з метою підвищення рівня конкурентоспроможності виробника послуги).

Обґрунтовано, що логіка розвитку постіндустріального суспільства вимагає від виробників послуги постійної участі в процесі управління нею на різних етапах життєвого циклу. Різні фази життєвого циклу характеризуються особливими цілями та задачами управління з метою максимального забезпечення потреб споживачів послуги та максимізації прибутку організації. Таким чином були визначені пріоритетні цілі та задачі, які виникають протягом усіх етапів життєвого циклу послуги, до яких автор зарахував такі: інноваційний розвиток послуги, створення пропозиції послуги, створення вартості послуги, якісне виконання послуги.

Починаючи з 80-х років ХХ ст. була розроблена та визначена система характерних рис послуги, що отримала назву ІНІР-система (Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability). Згідно з цією системою характеристик кожна послуга має такі особливості: нематеріальність; гетерогенність; нероздільність; недовговічність.

З'ясовано, що класична ІНІР-система не в повному обсязі бере до уваги та інтегрує в теорію послуги людину-споживача з її потребами та ресурсами. Автор актуалізує та доповнює специфічні риси послуги основними етапами її надання та реалізації, тобто процесними характеристиками, до яких належать етап відтворення об'єкта, етап перетворення ресурсів, етап споживання результатів послуги та інтегрована людина — споживач послуги з її особливими економічними ресурсами, як безумовно необхідні елементи її виробничого процесу.

З метою адекватного описання створеної моделі та імплементації її до традиційної сукупності характеристик послуг розроблена графічна схема, яка відображає інтеграцію споживача в процес її надання та доповнює специфічні риси процесуальними характеристиками (рис. 1).

У контексті онтологічних основ теорії сфери послуг обґрунтовано існування

двох основних типологічних груп, у межах яких послуги класифікуються за різними ознаками та критеріями: прикладна група класифікацій, науково-теоретична або методологічна група класифікацій.



Рис. 1. Специфічні ознаки послуги з урахуванням інтеграції споживача до процесу її надання та з новими процесуальними характеристиками  
Джерело: розроблено автором

Прикладна група класифікацій розробляється та використовується міжнародними, міжнаціональними та національними організаціями з метою виконання певних прикладних економічних завдань, національного та міжнародного порівняння господарських систем, економічного аналізу, статистичного обліку тощо. Науково-теоретична (методологічна) група класифікацій спрямована на нормативні, позитивні або методологічні дослідження у різних царинах та напрямках економічної науки з метою прийняття ефективних управлінських рішень.

У роботі досліджені масові послуги, які є унікальним типом послуги, властивим постіндустріальному суспільству. За авторським підходом вони класифіковані на макрорівні за двома головними ознаками: 1) мета споживання — цей критерій дає змогу класифікувати масові послуги залежно від потреби, яку вони задовольняють та розподілити їх на гедоністичні та утилітарні; 2) режим надання послуг —



основним критерієм є тимчасовий характер послуги або термін тривалості її надання. Дисертант відзначає зростання ролі та значення послуг у суспільстві та світовій економіці. Послуги є постійною основою для впровадження в господарську практику та теоретичне дослідження високодиверсифікованих та гетерогенних видів економічної діяльності людини. Сучасні види послуг характеризуються різноманітними ознаками, зростаючими вимогами до кваліфікації найманих працівників, різною продуктивністю, інтенсивністю, різноманітністю факторів виробництва, темпами зростання обсягів надання тощо. Для розробки та осучаснення таксономії послуги в дисертації виділено такі класифікаційні ознаки: джерело попиту; інтенсивність використання знання; інтенсивність використання технології (рис. 2). На основі вищезазначених класифікаційних ознак автором створений розподіл послуг на такі групи: 1) операційні споживчі послуги; 2) знаннєвомісткі споживчі послуги; 3) операційні професійні послуги; 4) знаннєвомісткі професійні послуги; 5) технологічні знаннєвомісткі професійні послуги; 6) нетехнологічні операційні професійні послуги. Практичне значення наведеної класифікації послуг у сучасних умовах постіндустріальних трансформацій полягає у можливостях її використання з метою покращення методів управління й регулювання сфери послуг, проведення міжнародних порівнянь показників розвитку сервісної економіки, відповідності національної сфери послуг стандартам і вимогам міжнародних організацій.

<b>Інтенсивність використання знань</b>	<b>Знаннєвомісткі</b>	Перевезення пасажирів. Ветеринарія. Приватна охорона. Програмування ігор та мобільних додатків	Рекламні послуги. Наукові послуги. Програмування. Консультативні послуги з управління	<b>Технологічні</b>	<b>Інтенсивність використання технологій</b>
	<b>Операційні</b>	Телебачення. Телефонний зв'язок. Приватне будівництво	Професійний переклад. Трастове управління грошовими ресурсами. Грошове посередництво	<b>Нетехнологічні</b>	
		<b>Споживчі</b>	<b>Професійні</b>		
<b>Джерело попиту</b>					

Рис. 2. Класифікація послуг в умовах постіндустріальних трансформацій  
Джерело: розроблено автором

У третьому розділі — «Розвиток сфери послуг у структурі сервісної економіки» — визначені основні тенденції змін сфери послуг у структурі провідних

економік світу, обґрунтовані сучасні детермінанти зростання продуктивності сервісної економіки та досліджені національні особливості та тенденції розвитку сфери послуг економіки України.

Характерною ознакою зміни структури економічної системи провідних економік світу є зростання частки сфери послуг. На сьогодні частка сфери послуг цих країн сягнула позначки 70 % від сукупного обсягу ВВП. Таке значне зростання відбувалося починаючи з 70-х рр. ХХ ст. У дослідженні виконаний порівняльний аналіз статистичних даних ОЕСР на прикладі 17 країн-членів та України, за показниками частки сфери послуг у ВВП країни, темпів приросту частки сфери послуг з 1970-х рр. по 2014 р. Аналіз призвів до авторського групування країн у три групи з високою, помірною та відносно низькою часткою сфери послуг у національній економіці. Перша група характеризується ситуацією відносно високої частки сфери послуг у ВВП вже у 1970-х рр. (Данія, США), або значними темпами зростання сфери послуг від початкового низького рівня (Франція, Голландія, Велика Британія), частка сфери послуг у ВВП цих країн становить більше 71 %; друга група вирізняється постійною та поступовою динамікою зростання сфери послуг (Австрія, Німеччина, Італія, Іспанія), на сьогодні частка сфери послуг у національних ВВП становить від 65 до 71 %; третій групі властива ситуація відносно низького внеску сфери послуг у національний ВВП у межах 55—65 % та відносно низьких темпів зростання ролі сфери послуг в економіці (Україна, Ірландія, Канада, Норвегія).

Дослідження статистичних даних динаміки постіндустріальних трансформацій провідних економік світу надало змогу визначити та обґрунтувати основні передумови кількісного зростання сфери послуг у сучасній економіці, до яких віднесено: 1) дисбаланс зростання рівня продуктивності у сфері послуг та сфері промислового виробництва; 2) зміна структури кінцевого попиту; 3) зростання обсягу проміжного попиту на послуги в аспекті первинного та вторинного секторів економіки; 4) зростання рівня зайнятості у сфері послуг; 5) динаміка продуктивності праці у сфері послуг.

Визначені та обґрунтовані детермінанти зростання ефективності сучасної сервісної економіки, а саме: 1) інвестиції у фізичний капітал; 2) інноваційний розвиток сфери послуг; 3) динаміка зміни структури трудових ресурсів; 4) вхідні та вихідні бар'єри в сфері послуг; 5) специфіка пропозиції праці у сфері послуг; 6) державне регулювання сфери послуг. Сфера послуг є важливим джерелом досягнення позитивних показників економічного розвитку — її внесок до показника темпів зростання рівня зайнятості становить від 0,5 до 2 %; збільшується внесок сфери послуг до показників загального зростання продуктивності праці, рівня зайнятості та продуктивності виробництва. Водночас встановлено, що сфера послуг характеризується трудомісткістю виробництва порівняно з іншими галузями економіки, особливо галузями матеріального виробництва. Це впливає на потенціал сукупного зростання продуктивності та може призвести до його падіння. Міждержавні відмінності в інноваційній активності різних галузей можуть бути пов'язані з перешкодами для інноваційної діяльності в сфері послуг, низькою інтенсивністю конкурентної боротьби окремих сервісних видів діяльності як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках. Різниця в показниках зайнятості в сфері

послуг пов'язана з особливостями механізмів та методів регулювання ринків праці у різних країнах та особливостями державного впливу на ці ринки.

Визначені особливості сфери послуг економіки України: 1) розвиток сфери послуг України розпочався лише на початку 90-х рр. XX ст.; 2) стійка тенденція до перевищення загальним внеском сфери послуг у національний ВВП внеску сфери промислового виробництва та сільського господарства (рис. 3); 3) частка економічно активного населення, що працює у сфері послуг, значно перевищує показники промислового та сільськогосподарського виробництва зі стійкою тенденцією до зростання; 4) обсяги капітальних інвестицій у сферу послуг переважають показники обох сфер матеріального виробництва; 5) постійне зростання проміжного споживання послуг як необхідних виробничих ресурсів; 6) основними галузями залучення інвестиційних ресурсів у сфері послуг є капіталомісткі галузі, в свою чергу рівень інвестиційної активності в галузях знаньомістких послуг є загрозливо низьким; 7) обсяги витрат на споживання послуг у загальній структурі витрат домогосподарств незначні; 8) українська економічна система експортноорієнтована у сфері послуг та має позитивне сальдо зовнішньоторговельного балансу послугами.

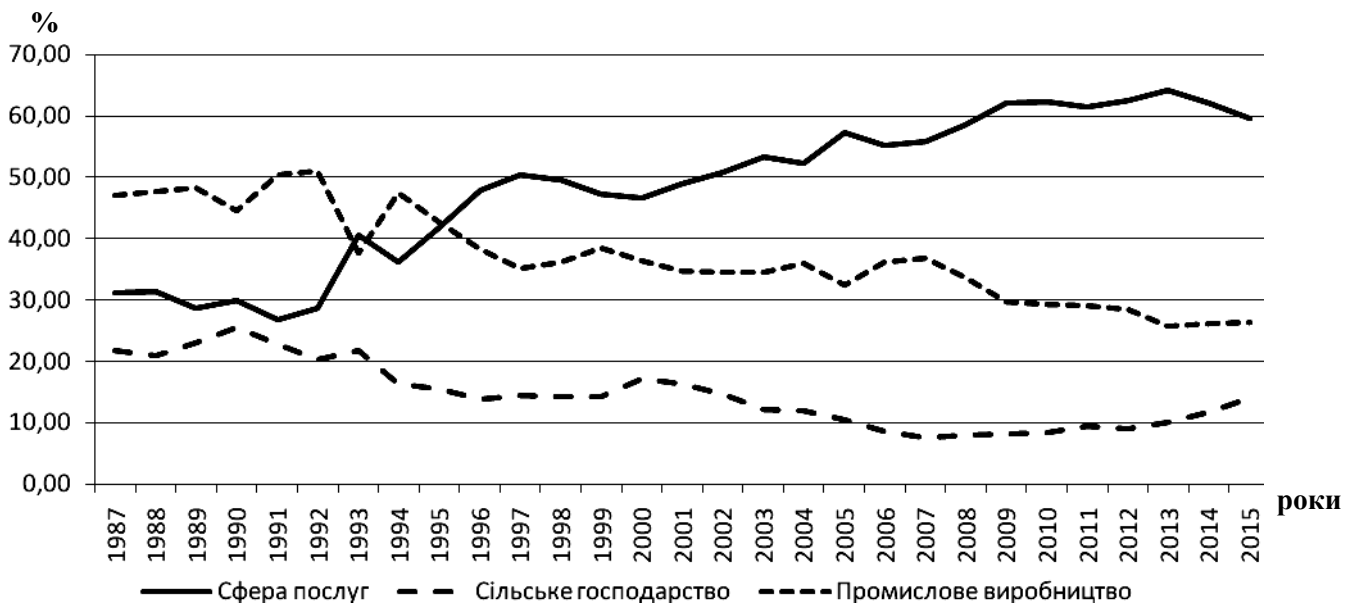


Рис. 3. Динаміка частки сфери послуг, сільського господарства та промислового виробництва у ВВП України в 1987—2015 рр., %

*Джерело:* розроблено автором на основі даних Світового Банку та Державної служби статистики України

Встановлена невідповідність основних тенденцій розвитку сфери послуг у межах економіки України світовим напрямкам та динаміці, характерним для провідних розвинутих економік. Індустріальна спеціалізація національної сфери послуг, орієнтація її на низько- та середньотехнологічні капіталомісткі галузі, низька частка витрат населення в галузях сфери послуг, тенденція до нехтування інтелектуальним розвитком індивіда, недостатня увага до інноваційного розвитку господарства дали можливість визначити сучасний стан та тенденції розвитку сфери

послуг в Україні як квазіпостіндустріальний, за якого абсолютні числові індикатори вже досягнути, а якісні показники розвитку залишаються на індустріальному рівні.

Сформульовані пріоритетні напрями розвитку української сфери послуг серед яких головними є: комплексна максимізація рівня задоволення потреб споживача як індивіда та як особистості та підвищення рівня глобальної конкурентоспроможності національної сфери послуг.

У дисертації обґрунтовано необхідність і розроблено комплекс заходів із метою реформування сфери послуг, що адекватні визначеним пріоритетним напрямкам її розвитку. Зростання ефективності функціонування досягається за рахунок обопільного впливу стимулювання сукупного попиту на послуги та сукупної пропозиції послуг. Доведено, що до стимулюючих заходів належать: 1) забезпечення зростання доходів населення темпами, які випереджають збільшення індексу споживчих цін; 2) забезпечення загальної доступності та якості суспільних послуг, серед яких особливе місце посідають освіта та охорона здоров'я; 3) формування умов задоволення первинних потреб у послугах за рахунок власних доходів економічно активного населення та потреб вищого рівня у саморозвитку та самореалізації під впливом суспільних інститутів; 4) досягнення рівня якості послуг, який відповідає вимогам постіндустріального вектору розвитку економіки; 5) створення сприятливих умов для інвестування в галузі освітніх послуг та стимулювання послуг науково-технічного та інноваційного характеру; 6) формування багаторівневої системи послуг у сфері охорони здоров'я.

Четвертий розділ — **«Ефективність функціонування сфери послуг та її вплив на соціально-економічний розвиток»** — присвячений розробці сучасного інструментарію дослідження ефективності сфери послуг, її модернізації з метою забезпечення соціально-економічного розвитку системних перетворень процесу організації та якості надання послуг, визначенню впливу виробничої продуктивності на сукупне економічне зростання з використанням аналітичного моделювання двосекторної економічної системи.

У дисертації сучасний інструментарій дослідження ефективності сфери послуг використовується на основі виявлення новітніх ознак сучасних постіндустріальних трансформацій. Виділено чотири групи факторів, що сприяли зростанню ролі та значення сфери послуг у процесах економічних трансформацій: 1) зміни у структурі провідних факторів виробництва — зміна характеру людської праці та зростання економічного значення людського капіталу; 2) зміни всередині виробничої системи економіки — гнучкість та активні інтеграційні процеси між сферами промислового виробництва та послуг; 3) зміни рівня доходів, спричинені економічним зростанням; 4) зміни інституційної системи — зростання значення суспільних послуг, державне регулювання, культурні та соціальні зміни. Кожен з цих факторів перебуває під впливом істотних процесів суспільної взаємодії в постіндустріальній економіці — інтеграції інновацій та комп'ютерних технологій, глобалізаційних, демографічних та територіальних змін. Ці процеси одночасно є драйверами структурних економічних зрушень.

Дослідження специфічних характеристик послуги в умовах постіндустріальних трансформацій надало можливість визначити їх вплив на такі економічні змінні як

продуктивність, обсяг виробництва, інноваційність тощо, що було враховано дисертантом при розробці методики оцінювання ефективності послуг (табл. 1).

Таблиця 1

**Вплив характерних ознак послуги на оцінювання її ефективності**

Характерна ознака		Вплив на оцінювання ефективності
Основні характерні ознаки послуги	Нематеріальність	Складність визначення результатів виробництва. Складність визначення ступенів інноваційності та ступенів трансформації технології виробництва
	Нероздільність	Складність визначення результатів виробництва. Складність у визначенні обсягів необхідних витрат праці. Значний рівень впливу споживача
	Недовговічність	Необхідність чіткого розмежування процесу та результату виробництва. Різноманітність показників ефективності
	Гетерогенність	Множинність необхідних факторів виробництва та результатів виробництва. Множинність методів виробництва
Додаткові характеристики послуги як суспільного блага	Масовість споживання	Складність визначення одиниці виробництва. Проблеми якості надання
	Проміжне споживання Пряме споживання	Множинність методів виробництва та результатів виробництва
	Відсутність цінової характеристики	Складність визначення вартості. Складність визначення середніх та сукупних обсягів виробництва. Проблеми зі сприйняттям якості надання

*Джерело:* розроблено автором

У дисертації сформульовано методику оцінювання ефективності послуг використовуючи систему наявних індикаторів. До основних методів вимірювання ефективності автор зараховує параметричний та індексний методи вимірювання, які є найпростішими та найбільш поширеними, проте їм властиві суттєві неточності, породжені специфічними ознаками та характеристиками послуг. Також, непараметричні методи вимірювання: аналіз зовнішніх даних (DEA аналіз), метод вимірювання обсягу випуску за видами діяльності шляхом розробки реєстрів (каталогів) видів діяльності, зважених за вартістю, що використовується для аналізу неринкових послуг.

У дослідженні визначаються обмеження, що призводять до неточностей при застосуванні наявних методик визначення ефективності послуги: визначення видів ресурсів для надання послуги; вимірювання обсягів випуску послуги; вибір методологічного підходу до оцінки зростання ефективності. Покращити результати вимірювання продуктивності у сфері послуг можна декількома шляхами: уніфікація

методологій вимірювання на основі застосування передового міжнародного досвіду; зміна методики вимірювання ефективності гетерогенних послуг (наприклад: оптової та роздрібною торгівлі, транспортних та комунікаційних послуг); проведення додаткових досліджень оцінювання послуг та розробка концептуальної моделі ефективності тих видів послуг, які залежать від принципів функціонування національної економічної системи, законодавства, рівня державного регулювання, звичаїв, традицій тощо (наприклад, фінансові послуги).

Автором запропоновано новий багатовимірний підхід до визначення показника ефективності послуги. Сутність такого багатовимірного підходу полягає у рекомендації відмови від абсолютизації показника продуктивності ресурсів, властивого індустріальній економіці, та заміні його плюралістичною та гнучкою системою оцінювання результатів сервісної активності, в якій показник «продуктивність» є одним з багатьох. Багатовимірний підхід до оцінювання ефективності послуги відбувається шляхом виокремлення економічних та суспільних вимірів:

1) індустріально-технологічного — результати виробництва визначаються в категоріях вартості, потоків товарів та технологічних операцій;

2) ринково-фінансового — в якому визначають обсяги виробництва з позиції вартості та кількості валютно-фінансових операцій;

3) родинного або внутрішнього — де головними чинниками є міжособистісні взаємовідносини, співчуття, довірчі відносини, що консолідуються протягом тривалого періоду часу, та в аспекті якості взаємовідносин розглядаються як ключовий фактор в оцінці результатів виробництва;

4) суспільного або громадського — де соціальні взаємовідносини ґрунтуються на загальному інтересі та прагненні до рівності, чесності, справедливості;

5) інноваційного — ключовими факторами є творчість та людське натхнення;

б) репутаційного — основним фактором є ділова репутація організації.

Кожен із цих вимірів пов'язаний з результатами надання послуги, які можуть бути розглянуті в аспекті різних часових горизонтів — короткострокового та довгострокового. На основі даного підходу автор проаналізував ефективність надання страхової послуги (як класичного прикладу) та інноваційної послуги колективного офісу (послуги co-working).

Дослідження напрямів модернізації сфери послуг в умовах соціально-економічного розвитку призвели до висновку, що такі фактори трансформації постіндустріальної ринкової системи, як відкриття ринків, підвищення інтенсивності використання інформаційних технологій, зростання рівня освіти, знань та інформованості споживачів роблять якість послуг основною конкурентною перевагою, а високу якість послуг — основною умовою її виробництва та споживання.

У дисертації виявлено декілька основних підходів до визначення категорії «якість послуги», що орієнтуються на різні властивості послуги, процеси надання або результати послуги: досконалоорієнтований підхід, продуктоорієнтований, процесоорієнтований, споживачорієнтований та вартісноорієнтований. Сформульоване авторське визначення категорії якості послуги як послідовної

відповідності основних ознак, процесу та результатів надання послуги потребам споживача. На основі цього визначення та за допомогою авторської методології дослідження були сформульовані основні детермінанти, які визначають якість послуги в умовах постіндустріального суспільства: надійність послуги, зворотність реакції, кастомізація послуги, достовірність послуги, компетентність, доступність послуги, якість персоналу, безпечність послуги, комунікативність послуги, матеріальна забезпеченість, споживча орієнтованість. Запропонована структурно-логічна схема формування та покращення якості послуг в умовах постіндустріальної економіки (рис. 4), визначені недоліки, що властиві процесу надання послуг в умовах постіндустріалізму: 1) невідповідність споживчих очікувань та їх сприйняття виробником послуги; 2) неможливість трансформації споживчих очікувань у технологію надання послуги; 3) недотримання технології виконання послуги; 4) неякісна зовнішня комунікація в процесі надання послуги; 5) невідповідність споживчих очікувань та отриманих результатів від послуги. Практичне значення цієї схеми полягає у спрощенні методики формування та визначення якості послуги, вона може виступати як діагностичний інструмент якості послуги в теоретичних дослідженнях та на практиці. Її використання полегшує процес ідентифікації проблеми всередині великої кількості змінних чинників, які впливають на формування якості послуги з боку її пропозиції. Особливістю цієї моделі є високий рівень концентрації на потребах споживача, а її використання надає змогу визначити основні чинники, що впливають на якість послуги на думку споживача.

Автором запропоновано метод кількісного аналізу кінцевої якості послуги.

$$PSQ = PCE + APQ + AOQ, \quad (1)$$

де PCE — попередні споживчі очікування;

APQ — фактична якість процесу надання послуги;

AOQ — фактична якість результату надання послуги;

PSQ — отримана якість послуги.

Визначені можливі результати кількісного виміру якості в результаті використання зазначеної моделі:

1)  $PSQ = PCE$  — задовільна якість послуги;

2)  $PCE < PSQ$  — висока якість послуги;

3)  $PCE > PSQ$  — незадовільна якість послуги.

Розробка концептуальної моделі якості послуги, що ґрунтується на сучасних принципах надання та характеристиках послуги як товару, здатна покращити якість сервісного обслуговування в багатьох галузях сфери послуг за умови застосування таких принципів: 1) концентрація уваги на цінностях споживача та значення цих цінностей для організації, а цінності, що пов'язані із корпоративною культурою організації, також мають сприйматися позитивно; 2) проектування та управління якістю послуги має ґрунтуватися на принципах сталого розвитку, це гарантує збереження цінності послуги в процесі залучення споживача до її створення та в процесі її споживання; 3) ефективна культивування якості послуги передбачає прийняття та створення позитивної привабливої цінності, одночасно уникаючи будь-яких зв'язків з негативними споживчими очікуваннями;

## СПОЖИВАЧ



## ВИРОБНИК

Рис. 4. Формування та визначення якості послуги в умовах постіндустріальних трансформацій

Джерело: розроблено автором



4) застосування організацією принципів ціннісноорієнтованої якості має стати стратегією більшості сервісних організацій, адже послуги задовольняють потреби вищого рівня, крім того, для багатьох споживачів якість послуги є ключовим стимулом її споживання.

З метою виявлення впливу ефективності сфери послуг на економічне зростання у дослідженні побудована економетрична модель. Вихідними припущеннями для побудови моделі стали такі: головним фактором виробництва є людська праця; послуги використовуються як для кінцевого так і для проміжного споживання; людський капітал накопичується шляхом споживання послуг; продуктивність виробництва в сфері послуг зростає за рахунок навчання та усвідомлення власного виробничого досвіду; продуктивність сфери послуг зростає протягом часу.

У своєму дослідженні дисертант абстрагувався від сектору сільського господарства та розглянув закриту економіку, що складається з двох секторів — промислове виробництво та сфера послуг. У галузях промислового виробництва товари виробляються з використанням витрат праці та послуг як проміжних ресурсів виробництва. У сфері послуг існують лише витрати праці. Споживачі споживають товари промислового виробництва та послуги. Витрати послуг як проміжного ресурсу були розглянуті як аутсортинг для підприємств сфери промислового виробництва. Відповідно, організації сфери послуг постачають в економіку послуги для кінцевих споживачів та послуги для промислових підприємств. Тому були побудовані такі виробничі функції:

$$Q_B = A_B (\beta^\psi (h \cdot L_B)^{\frac{\psi-1}{\psi}} + (1 - \beta)^\psi \cdot S^{\frac{\psi-1}{\psi}})^{\frac{1}{\psi}} \quad \beta \in (0,1); \psi > 0; \psi \neq 1, \quad (2)$$

$$Q_P = A_P \cdot h \cdot L_P, \quad (3)$$

де  $Q_B$  — обсяг виробництва промислових підприємств;  $Q_P$  — обсяг виробництва сфери послуг;  $L_B$  — рівень зайнятості в сфері промислового виробництва;  $L_P$  — рівень зайнятості в сфері послуг;  $S$  — проміжні витрати послуг у сфері промислового виробництва;  $A_B$  — продуктивність промислового виробництва;  $h$  — обсяг використання людського капіталу;  $A_P$  — продуктивність сфери послуг;  $\beta$  — позитивний параметр;  $\psi$  — еластичність взаємозаміщення витрат праці та витрат послуг проміжного споживання.

Була розглянута проблема оптимізації споживчого вибору

$$\max_{C_P; C_B} U = (\alpha^\sigma \cdot C_B^{\frac{\sigma-1}{\sigma}} + (1 - \alpha)^\sigma \cdot (C_P + \varphi)^{\frac{\sigma-1}{\sigma}})^{\frac{\sigma}{\sigma-1}}, \quad (4)$$

$$\alpha \in (0,1); \sigma > 0; \sigma \neq 1; \varphi > 0;$$

$$\rho_B \cdot C_B + \rho_P \cdot C_P = \omega, \quad (5)$$

де  $C_i$  — обсяг споживання на одну особу, розраховується за формулою  $C_i = \frac{C_i}{L}$ ;  $\sigma$  — еластичність заміщення між двома видами споживання.

Змодельований ринок праці та умови рівноваги на ринку праці

$$L = L_B + L_P, \quad (6)$$

$$Q_B = C_B, \quad (7)$$

$$Q_H = C_H + S. \quad (8)$$

Окрема увага в моделі була приділена економічному зростанню та зростанню продуктивності. У моделі відсутні припущення про накопичення капіталу та демографічні зміни в структурі населення. Отже, єдиним способом досягнення економічного зростання є зростання продуктивності. Автор визначає продуктивність як сукупну продуктивність факторів виробництва, тобто її зростання в економіці асоціюється з економічним зростанням. На основі таких припущень автор наводить аналітичне вираження темпів зростання СПФВ у секторі промислового виробництва

$$GR_{СПВ} = GR_{АВ} + \frac{\beta^{\frac{1}{\Psi}} (h \cdot L_B)^{\frac{\Psi-1}{\Psi}}}{\beta^{\frac{1}{\Psi}} (h \cdot L_B)^{\frac{\Psi-1}{\Psi}} + (1-\beta)^{\frac{1}{\Psi}} \cdot S^{\frac{\Psi-1}{\Psi}}} \cdot GR_H, \quad (9)$$

де  $GR_x = \frac{\dot{x}}{x}$  та відображає темпи зростання змінної  $x$ ;

та сфері послуг, де темпи зростання СПФВ у цій сфері економічного життя людини можна визначити за формулою

$$GR_{СПП} = GR_{Ап} + GR_H. \quad (10)$$

Головними результатами моделювання стали такі:

1) якщо функція накопичення людського капіталу виявляє постійну віддачу від масштабу щодо обсягів споживання послуг на одну особу, то можна стверджувати про існування V-подібної залежності між часткою зайнятих у сфері послуг та темпами економічного зростання;

2) якщо функція накопичення людського капіталу демонструє зменшення віддачі від масштабу щодо обсягів споживання послуг на одну особу, то темпи економічного зростання мають тенденцію до зменшення, поки не наблизяться до 0.

З метою досягнення стійких показників економічного зростання в умовах збільшення частки зайнятих у сфері послуг, необхідне постійне та стійке зростання продуктивності праці у цій сфері економічної активності людини незалежно від того, чи використовуються послуги як проміжний ресурс для промислового виробництва.

У п'ятому розділі — «Перспективні тренди розвитку сфери послуг в умовах постіндустріальних трансформацій» — визначені довгострокові орієнтири інноваційної моделі розвитку сервісної економіки, проаналізовано суперечності розвитку сфери послуг в умовах сервісної економіки та запропоновані можливі способи їх розв'язання, обґрунтовані пріоритетні напрямки розвитку сфери послуг в умовах глобальних постіндустріальних зрушень.

Постійно зростаюча роль сфери послуг у структурі економіки надала змогу сформулювати перспективи розвитку сервісної активності: 1) активізація участі сервісних підприємств у інноваційних процесах з метою зниження рівня витрат та створення нових видів послуг; 2) розвиток освітніх послуг та постійне підвищення

освітнього рівня найманих працівників з метою розширення ринків збуту в глобалізованій економіці та використання нових технологій (в основі цього процесу полягає ефективна система послуг з підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації трудових ресурсів на мікро- та макрорівнях); 3) розвиток системи державних послуг з метою збільшення ВВП та пожвавлення процесів економічного зростання (ефективна система державних послуг має позитивний вплив на галузі освіти, охорони здоров'я, транспортну інфраструктуру та проведення широкомасштабних наукових досліджень); 4) використання нових технологій з метою зростання загального рівня продуктивності сфери послуг, особливо в галузях традиційних послуг — транспорт та фінансові послуги; 5) посилення державного впливу на сферу послуг з метою запобігання негативного впливу провідних галузей сфери послуг на економіку країни в цілому. Сучасний досвід функціонування сфери послуг доводить, що, наприклад, обмеження фінансових послуг звужує економічні можливості для розвитку суспільства, негативно впливає на рівень зайнятості, економічне зростання, суспільний добробут.

У дисертації визначено знаннєвомісткі послуги як основний фактор майбутнього розвитку як сфери послуг, так і всього людського суспільства. Фактори, що впливають на розвиток таких послуг у період постіндустріальних трансформацій: глобалізація, суспільні трансформації, інноваційний розвиток, Інтернет-технології, підприємництво та стандартизація. На основі аналізу позитивного та негативного впливу кожного з цих факторів автором сформульовані перспективні проблеми дослідження знаннєвомістких послуг (ЗМП): 1) дослідження механізмів та сутності вимірювання й порівняння ефективності ЗМП в умовах глобалізаційних перетворень, які прискорюють прийняття стандартів вимірювання, що суперечать більшості форм людського сприйняття цінності та вартості; 2) поглиблення розуміння впливу глобалізаційних процесів на ЗМП, їх інноваційне майбутнє та ефект спільного створення вартості цих послуг, ролі споживачів інновацій та їх інформаційних методів та механізмів співпраці з виробниками ЗМП в умовах постіндустріального, глобалізованого суспільства.

Дослідження особливостей трансформації світової сфери послуг дало можливість визначити основні її суперечності, а саме: 1) між сталим розвитком та економічним зростанням; 2) між короткостроковими та довгостроковими економічними цілями; 3) між сучасними тенденціями розвитку сервісної економіки та наявними методиками оцінювання її ефективності; 4) між зростанням обсягів отриманих доходів у сфері послуг та стагнацією промислового виробництва; 5) між розвитком соціального партнерства та інтенсифікацією конкурентної боротьби виробників та споживачів послуг; 6) між кризовими процесами реального сектору економіки та «ілюзією» надмірного економічного та соціального розвитку.

Наявні суперечності не зменшують її ефективності, але в сучасній економіці закладається тенденція до надмірного зростання сфери послуг. Зменшення уваги до матеріального виробництва проти нематеріальних послуг пов'язане зі зміною запитів споживачів та можливості просування суспільства до економіки знань. Остання привносить зміни в структуру потреб як з боку виробництва, так і

споживання, коли задовольняються потреби у самореалізації, творчому зростанні особистості та інші потреби вищого рівня. Це обумовлює зміну дії мотиваційних механізмів, посилення ролі нематеріальних стимулів до праці. У цих умовах головна суперечність економічного розвитку між обмеженістю ресурсів і безмежністю людських потреб набуває нових особливостей: необмеженість знань дає можливість виявлення нових шляхів використання інших ресурсів, що розширює можливості задоволення потреб, знімає гостроту їх незадоволення. Відповідно відбуватимуться зміни в характері конкуренції, нового сенсу будуть набувати партнерство і співробітництво, зміни інноваційного спрямування.

Сучасна структура сервісної економіки, співвідношення між різними видами нематеріальних послуг свідчать про існування так званих «нав'язаних послуг» і, передусім, послуг фінансового сектору економіки. Останнє може відбуватися всупереч розвитку економіки, що базується на знаннях: призупиняється інвестування у людський капітал і розвиток людської особистості, знижуються соціальні стандарти. Все це деформує функціонування сфери послуг у процесі постіндустріальних перетворень.

Дисертантом обґрунтовано пріоритетні напрями розвитку сфери послуг під впливом зміни структури людських потреб в умовах глобальних постіндустріальних зрушень: по-перше, удосконалення системи визначення ефективності функціонування сфери послуг, створення статистичної основи для вимірювання суспільного добробуту за допомогою відповідного переліку індикаторів впливу сфери послуг на загальне економічне зростання, які відображають національні особливості в межах дотримання мінімального рівня однорідності з метою міжнародних порівнянь; по-друге, досягнення максимізації рівня корисності послуги за рахунок оптимального задоволення людських потреб, збільшення терміну тривалості корисного ефекту від її використання; по-третє, випереджувальний розвиток сектору послуг з охорони здоров'я, спрямованого на продовження тривалості життя людини та модернізація системи надання освітніх послуг, націлених на зростання продуктивності праці, креативної інтелектуальної діяльності; по-четверте, безперервне оновлення традиційних (розвиток системи страхових послуг, послуг у сфері інноваційного підприємництва, бізнес-освіти, інших ринкових послуг) і сприяння формуванню новітніх видів послуг (зростання знанневої послуги, розширення переліку науково-дослідних послуг, послуг у сфері високих технологій, насичення послуг цивілізаційними характеристиками), адекватних постіндустріальним трансформаціям, що буде позитивно впливати на соціалізацію економічних відносин.

## **ВИСНОВКИ**

У дисертаційній роботі теоретично узагальнено та запропоновано нове вирішення наукової проблеми щодо розробки теоретико-методологічних засад дослідження функціонування та розвитку сфери послуг у процесі постіндустріальних трансформацій, обґрунтування практичних заходів щодо її ефективної трансформації та інтеграції в структуру сучасної економічної системи відповідно до глобальних тенденцій та перспектив. Виконане наукове дослідження

розвитку сфери послуг та системних трансформацій економіки в умовах постіндустріального розвитку дало змогу сформулювати та обґрунтувати висновки, які відображають вирішення поставлених завдань відповідно до визначеної мети.

1. Визначені та згруповані чотири напрями аналізу трансформації індустріальної економіки та зростання ролі й значення сфери послуг у процесі постіндустріальних перетворень: перший напрям — перегрупування сфери послуг та її розподіл на не великі підгрупи з метою аналізу рівня зайнятості. Більшість досліджень наслідували класифікацію Й. Сінгельмана, яка розподіляла всі послуги на виробничі, послуги поширення товарів, приватні та соціальні послуги. У межах вказаного напрямку були розроблені альтернативні наукові класифікації розподілу сфери послуг на галузі відповідно до показників місткості інформації та знання, що використовувалися з метою аналізу динаміки зайнятості в цій сфері; другий — дослідження зміни в структурі кінцевого попиту як головного фактору розвитку сервісної економіки. Аналіз проводився на прикладі економік провідних країн, була особлива увага приділялася динаміці попиту домогосподарств на послуги; третій напрям — аналіз наукової проблеми зростання сфери послуг в аспекті міжгалузевого поділу праці. Визнавався факт поширення механізму аутсортингу як часткової передачі виробничих функцій від галузей промислового виробництва до сфери послуг, проте із застереженням, що цього недостатньо для різкого зростання рівня зайнятості в сфері послуг. Адже аутсортинг, не став вагомим аргументом для пояснення відмінностей структури зайнятості в сфері послуг між провідними економіками світу; четвертий напрям аналізу досліджував різницю в продуктивності праці між промисловим виробництвом та сферою послуг, як основну причину зростання сервісної зайнятості. В межах нього стверджувалося: зростання частки сфери послуг у національних економіках є результатом активізації проміжного споживання послуг у галузях матеріального виробництва. Дисертант підкреслює, що розглянуті напрями аналізу переходу до сервісної економіки використовують недостатню кількість економічних індикаторів та не в повному обсязі аналізують сутність алгоритму трансформаційних постіндустріальних перетворень в економіці.

2. Зародження і розвиток сервісної економіки є закономірним результатом змін у структурі світового господарства під впливом цивілізаційного розвитку суспільства, процесів економічного зростання та диференціації потреб. Системна трансформація та перехід до економіки послуг супроводжувалися такими тенденціями: 1) зростання частки сфери послуг у структурі національного ВВП; 2) зростання рівня зайнятості в сфері послуг та одночасне зменшення кількості зайнятого населення в галузях сільського господарства та промислового виробництва; 3) збільшення рівня доходу індивіда, домогосподарства, організації та сукупного національного доходу; 4) зміна в структурі попиту домогосподарств та збільшення частки попиту на послуги; 5) виникнення та розвиток попиту на професійні ринкові послуги з боку промислових підприємств та використання цих послуг як проміжного ресурсу виробництва; 6) зростання обсягів пропозиції найманої праці в сфері послуг, що було спричинено об'єктивними демографічними процесами, урбанізацією, підвищенням рівня оплати праці у сфері послуг; 7) полегшення доступу економічних суб'єктів до передових комп'ютерних та

інформаційних технологій.

3. У процесі функціонування будь-якої економічної системи відбуваються постійні взаємодія та взаємовплив трьох її суб'єктів, а саме: індивіда, організації та суспільства. На основі цього обґрунтовано міждисциплінарне значення теорії сфери послуг, сутність якого полягає у виявленні та оцінюванні цінності послуги для індивіда як її споживача та найманого працівника, для організації як споживача та виробника послуги, та з метою формування високого рівня добробуту суспільства шляхом людиноорієнтованої системи спільного створення цієї цінності послуги. Такий підхід дає змогу розширити та збагатити методологію дослідження порівняно з традиційними підходами, посилити міждисциплінарність теорії сфери послуг шляхом її інтеграції з усіма науковими дисциплінами, знайти вирішення сучасних проблем розвитку сфери послуг із застосуванням людиноорієнтованої моделі спільного створення цінності — поєднання впливу споживача, виробника, ресурсу, ринку.

4. На основі синергетичної парадигми, досвіду і теоретичних надбань економічних течій минулого та сучасності, сформульоване таке авторське визначення послуги, як специфічного економічного блага, що залучається до процесу виробництва й обігу у формі певної продуктивної та корисної дії виробника, спрямованої на перетворення власних та залучених ресурсів споживача (людини, людської праці, об'єктів власності, правочинів, інформації) на засіб задоволення особливої, зазвичай нематеріальної потреби.

5. У процесі сучасних постіндустріальних трансформацій життєвий цикл послуги складається з чотирьох основних етапів: дослідження (виявлення реальних та перспективних ринкових потреб у послугі, визначення відповідного ринкового сегменту); створення передумов виробництва (виявлення можливостей імплементації проведених досліджень у процес виробництва, трансформація та оптимізація ресурсів виробника, розробка концепції технології надання послуги); надання послуги (реалізація технології надання послуги, її безпосереднє продукування відповідно до потреб та очікувань споживачів), вдосконалення (перманентне якісне покращення з метою підвищення рівня конкурентоспроможності виробника послуги). Сутнісний зміст цих етапів вимагає від виробників послуги постійної участі в процесі управління на всіх етапах життєвого циклу послуги, які характеризуються різними цілями та задачами управління, з метою максимального забезпечення потреб споживачів послуги та максимізації прибутку підприємства. Реалізація цих цілей повинна сприяти перерозподілу ресурсів у сфері послуг, визначенню цінності послуги для споживача та виробника, удосконаленню ціноутворення на послуги, оптимізації управління трудовими ресурсами сервісних організацій. Виконані дослідження можуть стати основою для визначення інтегрального показника, що акумулює в собі динаміку змін пріоритетів протягом життєвого циклу послуги, грошових потоків, якісних змін у системі надання послуги, а саме її вартості.

6. З'ясовано, що основними характерними рисами послуги є нематеріальність, гетерогенність, нероздільність та недовговічність. Незважаючи на наукову поширеність класичних поглядів на характерні ознаки послуги в економічній

літературі, вони постійно критикувалися. В основі критики нематеріальності полягає твердження, що велика кількість матеріальних ресурсів залучається до процесу надання послуги, а також результатом надання послуги може бути цілком матеріальний об'єкт. Основною думкою критиків гетерогенності є твердження, що в житті існує величезна кількість критеріїв та можливостей щодо стандартизації послуги, результатом якої є зменшення або зникнення розбіжностей у механізмі, структурі та якості надання послуги. Характеристика нероздільності також критикується в науковій літературі. Зазначається, що існує безліч видів послуг, які не вимагають присутності споживача, для того щоб узагальнювати цю характеристику як єдину для всіх послуг. Критики недовговічності послуги як її основної характеристики розподіляли послугу на процес надання послуги та результати від споживання послуги. Зазначали, що людина може накопичувати враження від споживання послуги та зберігати пам'ять про них роками. Доведено, що класична модель характерних ознак послуги або ІНІР-система не бере до уваги та не інтегрує в теорію послуги людину-споживача з її потребами та ресурсами. Встановлено необхідність актуалізації характерних ознак послуги як економічного феномену доповнення основними етапами її надання та реалізації, до яких належить етап визначення об'єкта, етап перетворення, етап споживання результатів послуги та інтегровано людину — споживача послуги з її особливими економічними ресурсами як безумовно потрібними елементами її виробничого процесу, що доповнює класичні економічні погляди та характерні ознаки послуги як соціально-економічного феномена, дає змогу подолати однобічність категоріальної матриці теорії сервісної економіки.

7. У сучасній економічній науці відсутня узгоджена класифікація послуги як економічної категорії. У роботі виокремлено дві основні типологічні групи, в межах яких можна класифікувати послуги за різними ознаками та критеріями: прикладна група та науково-теоретична або методологічна група класифікацій. Прикладна група класифікацій розробляється та використовується міжнародними, міжнаціональними та національними організаціями з метою виконання певних прикладних економічних завдань, національного та міжнародного порівняння господарських систем, економічного аналізу, статистичного обліку тощо. Науково-теоретична (методологічна) група класифікацій спрямована на нормативні, позитивні або методологічні дослідження в різних царинах та напрямках економічної науки з метою прийняття ефективних управлінських рішень. Розвиток сфери послуг у світі, розширення їх асортиментного переліку та обсягів надання послуг призводить до ситуації, коли виникають інші класифікації, які ґрунтуються на принципово нових критеріях. Аналіз даних класифікацій дав можливість обґрунтувати висновки щодо наявності трьох особливих характеристик послуги: джерело попиту; інтенсивність використання знання; інтенсивність використання технології, та розробити інтегровану багатовимірну модель класифікації послуг у сучасній постіндустріальній економіці на основі поєднання прикладних та теоретичних типологій. Послуги класифіковано та розподілено на операційні споживчі послуги, знаннєвомісткі споживчі послуги, операційні професійні послуги, знаннєвомісткі професійні послуги, технологічні знаннєвомісткі професійні

послуги, нетехнологічні операційні професійні послуги. Ця класифікація може бути використана з метою покращення методів управління й регулювання сфери послуг, проведення міжнародних порівнянь показників розвитку сервісної економіки, її відповідності стандартам і вимогам міжнародних організацій, визначення на основі цього перспективних напрямків реформ в Україні.

8. Встановлено, що в основі аналізу наукових поглядів на проблематику ефективності послуги є визначення цієї категорії та методології її вимірювання. Головним питанням є вплив низького рівня продуктивності ресурсів в сфері послуг на економічний розвиток, роль та значенням цієї сфери в економіці на шляху постіндустріальних трансформацій суспільства. Обґрунтовано, що на взаємозв'язок сфери послуг та темпів економічного зростання значний вплив мають два фактори — специфіка процесів накопичення людського капіталу та продуктивність організацій сфери послуг. До головних результатів моделювання цього впливу можна зарахувати такі: 1) якщо функція накопичення людського капіталу виявляє постійну віддачу від масштабу щодо обсягів споживання послуг на одну особу, то можна стверджувати про існування V-подібної залежності між часткою зайнятих у сфері послуг та темпами економічного зростання; 2) якщо функція накопичення людського капіталу демонструє зменшення віддачі від масштабу щодо обсягів споживання послуг на одну особу, то темпи економічного зростання мають тенденцію до зменшення.

9. Дисертантом сформульовано основні детермінанти кінцевої якості послуги та зазначено, що у визначенні кінцевої якості послуги основну роль має не виробник послуги, який формує об'єктивну якість послуги в процесі її розробки, виготовлення та виведення на ринок, а суб'єктивна думка споживача цієї послуги, ступінь задоволення його попередніх очікувань. На основі запропонованих детермінант якості послуги розроблена структурно-логічна схема формування та покращення якості послуг в умовах постіндустріальної економіки та запропонована метода кількісного аналізу кінцевої якості послуги. Розроблена теоретична модель якості послуги, що ґрунтується на особливих сучасних принципах надання послуги та характеристиках послуги як товару.

10. Доведено, що сучасні соціально-економічні трансформації є результатом не лише економічних та утилітарних аспектів цінності, а й її соціальних, етичних та економічних аспектів. В умовах постіндустріального розвитку якість послуги має ґрунтуватися на її цінності для споживача та визначатися у чотирьох вимірах: технологічному; функціональному; емпіричному; корпоративному. Запропонована в роботі модель ціннісноорієнтованої якості послуги здатна покращити якість сервісного обслуговування в багатьох галузях сфери послуг за умови застосування таких принципів у своїй діяльності: концентрація уваги на цінностях споживача; проектування та управління якістю послуги; інституціоналізація якості послуги; застосування організацією принципів ціннісноорієнтованої якості.

11. На основі дослідження статистичних даних динаміки постіндустріальних трансформацій провідних економік світу визначено основні передумови кількісного зростання сфери послуг у сучасній економіці, до яких належать такі: 1) дисбаланс зростання рівня продуктивності у сфері послуг та промислового виробництва;



2) зміна структури кінцевого попиту; 3) зростання обсягу проміжного попиту на послуги з боку первинного та вторинного секторів економіки; 4) зростання рівня зайнятості у сфері послуг; 5) динаміка продуктивності праці в сфері послуг. Сформульовані детермінанти зростання продуктивності сучасної сервісної економіки, а саме: 1) фізичний капітал; 2) інноваційний розвиток сфери послуг; 3) динаміка зміни структури трудових ресурсів; 4) вхідні та вихідні бар'єри; 5) пропозиція праці в сфері послуг; 6) державне регулювання сфери послуг.

12. Визначені національні особливості сфери послуг, до яких віднесено: 1) бурхливий розвиток сфери послуг України, що розпочався лише на початку 90-х рр. ХХ ст.; 2) стійка тенденція до перевищення загального внеску сфери послуг у національний ВВП проти внеску сфери промислового виробництва та сільського господарства, а динаміка структури зайнятості населення України за видами економічної діяльності свідчить, що частка економічно активного населення, працюючого у сфері послуг, значно перевищує показники первинного та вторинного секторів зі стійкою тенденцією до зростання; 4) обсяги капітальних інвестицій у сферу послуг переважають показники обох сфер матеріального виробництва; 5) постійне зростання проміжного споживання послуг як необхідних виробничих ресурсів; 6) основними галузями залучення інвестиційних ресурсів є капіталомісткі галузі, в свою чергу рівень інвестиційної активності в галузях знаньєвомістких послуг є загрозово низьким; 7) обсяги витрат на споживання послуг у загальній структурі витрат домогосподарств незначні; 8) українська економічна система експортно-орієнтована у сфері послуг та має позитивне сальдо зовнішньоторговельного балансу ними. На підставі визначених особливостей національної сфери послуг можна зробити висновок про невідповідність основних тенденцій розвитку сфери послуг у межах економіки України світовим напрямкам та динаміці, що властиві провідним розвинутих економікам. Індустріальна спеціалізація національної сфери послуг, орієнтація її на низько- та середньотехнологічні капіталомісткі галузі, низька частка витрат населення в галузях сфери послуг, тенденція до нехтування інтелектуальним розвитком індивіда, недостатня увага до інноваційного розвитку господарства дала змогу визначити сучасний стан та тенденції розвитку сфери послуг в Україні як квазіпостіндустріальний, за якого абсолютні числові індикатори вже досягнуті, а якісні показники розвитку залишаються на індустріальному рівні.

13. Обґрунтовані пріоритетні напрями інноваційної модернізації сфери послуг в національній економіці та концептуальні засади вдосконалення державної політики у цій сфері, а саме: постійний моніторинг ефективності сфери послуг та її впливу на економічне зростання і соціально-економічний розвиток; стимулювання випереджувального розвитку галузей охорони здоров'я, модернізація системи надання освітніх послуг, безперервне оновлення традиційних (страхових послуг, послуг у сфері інноваційного підприємництва, бізнес-освіти тощо) та сприяння формуванню новітніх видів послуг (знаньєвомістких, науково-дослідних послуг, послуг у сфері високих технологій). Відповідно до сформованих пріоритетних напрямків розвитку сфери послуг в економіці України створений комплекс заходів для її реформування та зростання ефективності функціонування, який складається зі стимулювання

зростання обсягів сукупного попиту на послуги та стимулювання зростання обсягів сукупної пропозиції послуг.

14. На основі дослідження особливостей динаміки перетворень світової сфери послуг визначені основні суперечності її розвитку, до яких віднесено: 1) суперечності між сталим розвитком та економічним зростанням; 2) між короткостроковими та довгостроковими економічними цілями; 3) між сучасними тенденціями розвитку сервісної економіки та наявними методиками оцінювання її ефективності; 4) між зростанням обсягів отриманих доходів у сфері послуг та стагнацією промислового виробництва; 5) між розвитком соціального партнерства та інтенсифікацією конкурентної боротьби виробників та споживачів послуг; 6) між кризовими процесами реального сектору економіки та «ілюзією» надмірного економічного та соціального розвитку. Наголошується, що сфера послуг безперечно є продуктивною, але в сучасній економіці зароджується тенденція до занадто швидких темпів її розвитку. Зміна акцентів з матеріального виробництва на нематеріальні послуги пов'язана зі зміною запитів споживачів у процесі просування суспільства до економіки знань. Остання приносить зміни в структурі потреб не тільки з боку виробництва, але й з боку споживання, коли задовольняються потреби у самореалізації, творчому зростанні особистості та інші потреби вищого рівня. Це обумовлює зміну мотиваційних механізмів, посилення ролі нематеріальних стимулів до праці. У цих умовах головна суперечність економічного розвитку між обмеженістю ресурсів і безмежністю людських потреб набуває нових особливостей: необмеженість знань дає можливість виявлення нових шляхів використання інших ресурсів, що розширює можливості задоволення потреб, знімає гостроту їх незадоволення. Відповідно відбуватимуться зміни в характері конкуренції, нового сенсу набуватимуть партнерство і співробітництво, інноваційні перетворення.

15. Основними пріоритетними напрямками розвитку сфери послуг, які зумовлені глобальними постіндустріальними зрушеннями, є: зміна структури людських потреб, інтенсифікація та інтелектуалізація економічної діяльності людини, зміна сутності категорій добробуту та багатства вимагають практичних трансформацій, спрямованих на максимізацію рівня корисності послуги, ефективного задоволення людських потреб, збільшення терміну тривалості корисного ефекту від її використання, а демографічні зміни структури населення призводять до активізації розвитку сектору послуг з охорони здоров'я з метою подолання негативного впливу демографічних змін, збільшення тривалості людського життя, акцентування особливої уваги з боку держави та окремих індивідів на удосконаленні системи надання освітніх послуг, які стають сектором, що має значний потенціал покращення ефективності своєї діяльності шляхом механізму зростання продуктивності праці.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### *Монографія*

1. Вітренко А. О. Сервісна економіка: теорія, сучасні виклики та глобальні тренди / А. О. Вітренко. — К. : Знання, 2016. — 413 с. — (Сучасна наука) (26 д.а.).

*Статті у наукових фахових виданнях України*

2. Вітренко А. О. Історичні передумови виникнення та особливості розвитку реклами в Україні / А. О. Вітренко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. : Економіка. — 2010. — № 119. — С. 51—55 (0,6 д.а.).
3. Вітренко А. О. Процеси глобалізації світового ринку рекламних послуг та їх вплив на розвиток національного ринку реклами України / А. О. Вітренко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. : Економіка. — 2010. — № 123. — С. 31—35 (0,77 д.а.).
4. Вітренко А. О. Саморегулювання ринку рекламних послуг як дієвий механізм захисту добросовісної конкуренції / А. О. Вітренко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. : Економіка. — 2011. — № 128. — С. 27—31 (0,68 д.а.).
5. Вітренко А. О. Особливості ринку рекламних послуг і його місце у загальнонаціональному ринку / А. О. Вітренко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. : Економіка. — 2012. — № 132. — С. 46—49 (0,7 д.а.).
6. Вітренко А. О. Необхідність рекламної діяльності банківських установ в умовах кризових явищ в економіці України / А. О. Вітренко // Банківська справа. — 2012. — № 3 (105). — С. 73—80 (0,66 д.а.).
7. Вітренко А. О. Основні засади державного регулювання ринку реклами / А. О. Вітренко, О. О. Демидюк // Економіка ринкових відносин. — 2013. — № 11. — С. 121—126 (0,8 д.а.); *особисто автору належить економічне дослідження ринку рекламних послуг, визначення концептуальних засад його державного регулювання в світі та Україні* (0,6 д.а.).
8. Вітренко А. О. Особливість сучасної рекламної інформації та її значення в умовах нової ринкової економіки / А. О. Вітренко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. : Економіка. — 2013. — № 146. — С. 18—22 (0,72 д.а.).
9. Вітренко А. О. Характерні риси послуги як економічної категорії в умовах постіндустріального розвитку / А. О. Вітренко // Банківська справа. — 2015. — № 6. — С. 79—91 (0,93 д.а.).
10. Вітренко А. О. Становлення та розвиток сервісної економіки / А. О. Вітренко // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. — 2016. — № 3 (03). — С. 8—17 (1,27 д.а.).
11. Вітренко А. О. Зародження вчення про послуги в межах теорії сервісної економіки / А. О. Вітренко // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. — 2016. — № 4-1 (04). — С. 11—16 (0,6 д.а.).
12. Вітренко А. О. Масові послуги в системі постіндустріальної економіки / А. О. Вітренко // Причорноморські економічні студії. — 2016. — № 8. — С. 6—10 (0,56 д.а.).
13. Вітренко А. О. Міждисциплінарні аспекти теорії сервісної економіки / А. О. Вітренко // Причорноморські економічні студії. — 2016. — № 9 (1). — С. 5—12 (1,0 д.а.).

14. Вітренко А. О. Довгострокові орієнтири розвитку сфери послуг / А. О. Вітренко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. — 2016. — № 8 (1). — С. 32—37 (0,88 д.а.).

15. Вітренко А. О. Гносеологічні засади дослідження сутності економічної категорії «послуга» / А. О. Вітренко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. — 2016. — № 9. — С. 15—20 (0,88 д.а.).

16. Вітренко А. О. Трансформація економічної системи в умовах постіндустріалізму та необхідність зміни парадигми теорії сервісної економіки / А. О. Вітренко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. — 2016. — № 10. — С. 81—86 (0,8 д.а.).

17. Вітренко А. О. Характерні ознаки послуги та їх вплив на продуктивність в умовах постіндустріалізму [Електронний ресурс] / А. О. Вітренко // Інфраструктура ринку. — 2017. — № 4. — Режим доступу : <http://www.market-infr.od.ua/uk/4-2017> (0,6 д.а.).

18. Вітренко А. О. Місце знанневомістких послуг в системі сервісної економіки [Електронний ресурс] / А. О. Вітренко // Глобальні та національні проблеми економіки. — 2016. — № 12, серп. — Режим доступу : <http://www.global-national.in.ua> (0,65 д.а.).

19. Вітренко А. О. Інновації та фізичний капітал як детермінанти зростання обсягів виробництва сучасної сфери послуг [Електронний ресурс] / А. О. Вітренко // Інфраструктура ринку. — 2017. — № 6. — Режим доступу : <http://www.market-infr.od.ua/uk/6-2017> (0,6 д.а.).

20. Вітренко А. О. Оцінка впливу економічної ефективності функціонування сфери послуг на економічне зростання / А. О. Вітренко // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. — 2017. — № 2-1 (08). — С. 7—12 (0,71 д.а.).

*Статті у наукових фахових виданнях України,  
які входять до міжнародних наукометричних баз даних*

21. Вітренко А. О. Сутність нематеріальної послуги як особливої теоретичної категорії в системі сучасної постіндустріальної економіки / А. О. Вітренко ; за заг. ред. проф. В.Д. Базилевича // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Сер. : Економіка. — К., 2015. — Вип. 8 (173). — С. 42—49 (1,26 д.а.) *(стаття належить до міжнародних наукометричних баз даних Index Copernicus, РИНЦ, Google Scholar, Ulrich's Periodicals Directory, RepEc).*

22. Вітренко А. О. Системні перетворення процесу організації та якості надання послуг / А. О. Вітренко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки. — 2016. — № 19. — С. 12—17 (0,86 д.а.) *(стаття належить до міжнародних наукометричних баз даних Index Copernicus, Google Scholar, Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського).*

23. Вітренко А. О. Суперечливі тенденції розвитку сфери послуг в умовах

постіндустріального суспільства / А. О. Вітренко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки. — 2016. — № 20. — С. 12—17 (0,7 д.а.) (стаття належить до міжнародних наукометричних баз даних *Index Copernicus, Google Scholar, Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського*).

24. Вітренко А. О. Еволюція наукових поглядів на вимірювання продуктивності сфери послуг / А. О. Вітренко // Вісник Одеського національного університету. Сер. : Економіка. — 2017. — Т. 22, вип. 1 (54). — С. 8—12 (0,61 д.а.) (стаття належить до міжнародних наукометричних баз даних *Index Copernicus, Google Scholar, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського*).

#### *Статті в іноземних наукових виданнях*

25. Vitrenko A. The Essence of Intangible Service as a Special Theoretical Category in the Modern Post-industrial Economics System / A. O. Vitrenko // *Procedia Economics and Finance*. — 2015. — № 27. — P. 267—273 (0,9 д.а.) (стаття належить до наукометричної бази даних *ELSEVIER*; режим доступу <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115009995>; doi:10.1016/S2212-5671(15)00999-5).

26. Vitrenko A. Service sector in the structure of the national economy of Ukraine: features, dynamics and main trends / A. O. Vitrenko // *Revista Economica. Romania*. — 2016. — № 68:3. — P. 202—215 (1 д.а.) (стаття належить до міжнародних наукометричних баз даних *RePec, EbscoHost, DOAJ, Ulrich's Web*).

27. Vitrenko A. Theoretical comparative analysis of «a good» and «a service» as base economic theory's categories / A. O. Vitrenko // *Studia securitatis. Romania*. — 2016. — № 2, Vol. X. — P. 112—121 (1 д.а.) (стаття належить до міжнародних наукометричних баз даних *CEEOL, EBSCO, Index Copernicus, Ulrich's Periodical Directoty, Infobase Index, Socionet.ru, Researchbib, MIAR, Global impact and quality factor*).

28. Вітренко А. О. Динаміка трансформацій української сфери послуг / А. О. Вітренко // *European Journal of Economics and Management. Czehia*. — 2017. — Vol. № 3, Issue № 2. — P. 16—28 (1,21 д.а.) (стаття належить до міжнародної наукометричної бази даних *International Scientific Indexing*).

#### *Тези наукових доповідей*

29. Вітренко А. О. Послуги зі страхування інтелектуальної власності: світовий господарський досвід / А. О. Вітренко // Законодавство України у сфері інтелектуальної власності та його правозастосування: національні, європейські та міжнародні виміри : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених та студ. з проблем інтелектуальної власності, (Київ, 18 верес. 2015 р.). — К. : Київський національний університет імені Тараса Шевченка та Науково-дослідний інститут Інтелектуальної власності НАПрН України, 2015. — С. 23—26 (0,2 д.а.).

30. Вітренко А. О. Характеристика послуги як економічної категорії / А. О. Вітренко // Проблеми формування та реалізації конкурентної політики : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. — Львів : ТзОВ «Простір-М», 2015. — С. 42—44 (0,18 д.а.).

31. Вітренко А. О. Трансформація життєвого циклу послуги в умовах

постіндустріального суспільства / А. О. Вітренко // Парадигмальні зрушення в економічній теорії ХХІ ст. : Матеріали ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. — К. : Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2015. — С. 38—41 (0,2 д.а.).

32. Вітренко А. О. Таксономія послуг в умовах постіндустріального суспільства / А. О. Вітренко // Сучасні виклики розвитку світової економіки : матеріали ІV Міжнар. наук.-практ. конф. — К. : Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2015. — С. 38—41 (0,25 д.а.).

33. Вітренко А. О. Системні перетворення якості надання послуг в умовах постіндустріальної економіки / А. О. Вітренко // Economic, science, education: integration and synergy: materials of International Scientific and Practical Conference (Bratislava, 18—21 of January 2016). — In 3 Vol. — Vol. 1. — К. : Publishing outfit «Centre of Educational Literature», 2016. — P. 30—31 (0,1 д.а.).

34. Вітренко А. О. Нематеріальна послуга як особлива категорія сучасної економічної теорії в умовах інноваційного відтворення / А. О. Вітренко // International Scientific-Practical Conference Modern Transformation of Economics and Management in the Era of Globalisation : Conference Proceedings. January 29, 2016. — Klaipeda : Baltija Publishing, 2016. — P. 1—4 (0,2 д.а.).

35. Вітренко А. О. Генеза наукових поглядів в межах теорії сервісної економіки / А. О. Вітренко // Економіка в контексті інноваційного розвитку: стан та перспективи : матеріали доп. Міжнар. наук.-практ. конф., (Ужгород, 12—13 лют. 2016 р.); / за заг. ред.: М. М. Палінчак, В. П. Приходько, А. Кrynські. — Ужгород : Вид. дім «Гельветика», 2016. — Ч. 1. — С. 9—12 (0,25 д.а.).

36. Вітренко А. О. Гносеологічні засади дослідження причин переходу до сервісної економіки / А. О. Вітренко // International Scientific-Practical Conference Development of Social and Economic Systems in Global competitive Environment: Conference Proceedings. February 26, 2016. — Chisinau : S.n., 2016. — P. 4—7 (0,25 д.а.).

37. Вітренко А. О. Перегрупування та рекласифікація послуг як методи дослідження сервісної економіки: історичний аналіз економічної літератури / А. О. Вітренко // Національні особливості та світові тенденції управління та адміністрування на макро-, мезо- і мікрорівнях економіки : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., (Дніпропетровськ, 8—9 квіт. 2016 р.) ; у 2-х ч. — Дніпропетровськ : ПДАБА, 2016. — Ч. 1. — С. 6—9 (0,25 д.а.).

38. Вітренко А. О. Пірамідальна модель дослідження міждисциплінарних аспектів вчення про послуги в сучасній економічній науці / А. О. Вітренко // International Scientific Conference Formation of Modern Economic Area: Benefits, Risks, Implementation Mechanisms : Conference Proceedings. April 29, 2016. — Riga : Baltija Publishing, 2016. — P. 4—8 (0,25 д.а.).

39. Вітренко А. О. Нематеріальна послуга в умовах постіндустріальної економіки / А. О. Вітренко // Міжнародний бізнес як фактор розвитку : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., (21 квіт. 2016 р.) / за заг. ред. проф. С. І. Архієреєва. — Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. — С. 60—63 (0,18 д.а.).

40. Вітренко А. О. Зародження сервісної економіки в історії розвитку світового

господарства / А. О. Вітренко // Наукові засади розвитку знань економічної теорії : зб. тез наук. робіт учасників Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. з економічної теорії, (Черкаси, 21—22 квіт. 2016 р.). — Черкаси, 2016. — С. 17—20 (0,16 д.а.).

41. Вітренко А. О. Створення цінності послуги для споживача як основа міждисциплінарності дослідження вчення про послуги / А. О. Вітренко // Соціально-економічний розвиток України: загрози та виклики в умовах трансформаційних змін : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., (Одеса, 29—30 квіт. 2016 р.) / відп. за вип. д. е. н., проф. С. О. Якубовський. — Одеса : ОНУ імені І. І. Мечникова, 2016. — С. 9—12 (0,2 д.а.).

42. Вітренко А. О. Суспільна цінність послуги як основа дослідження міждисциплінарних аспектів вчення про послуги / А. О. Вітренко // Економічні та інноваційні процеси: стан, перспективи та розвиток : матеріали доп. міжнар. наук.-практ. конф., (Ужгород, 6—7 трав. 2016 р.) / за заг. ред.: М. М. Палінчак, В. П. Приходько, А. Кгунські. — Ужгород : Вид. дім «Гельветика», 2016. — С. 9—11 (0,25 д.а.).

43. Вітренко А. О. Захист права інтелектуальної власності в сфері послуг / А. О. Вітренко // Інтелектуальна економіка: глобальні тенденції та національні перспективи : матеріали II Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. — Житомир : ЖНАЕУ, 2016. — С. 144—153 (0,5 д.а.).

44. Вітренко А. О. Суперечності розвитку сфери послуг / А. О. Вітренко // International Scientific-Practical Conference Economic Innovative Potential of Socio-Economic System: Conference Proceedings. Part I. June 30, 2016. — Lisbon : Baltija Publishing, 2016. — P. 4—7 (0,25 д.а.).

45. Вітренко А. О. Підприємництво як фактор впливу на розвиток сфери послуг в умовах глобалізаційних процесів / А. О. Вітренко // Сучасні проблеми та перспективи розвитку підприємництва та фінансово-економічного потенціалу регіону : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., (Запоріжжя, 11 листоп. 2016 р.) : у 2-х ч. — Запоріжжя : Запорізька державна інженерна академія, 2016. — Ч. 1. — С. 13—15 (0,25 д.а.).

46. Вітренко А. О. Трансформація сутності економічних категорій добробут, багатство та вартість в межах теорії сервісної економіки / А. О. Вітренко // International Scientific Conference Integrated Business Structures: Models, Processes, Technologies: Conference Proceedings. November 25, 2016. — Chisinau : Baltija Publishing, 2016. — P. 1—3 (0,18 д.а.).

## АНОТАЦІЯ

**Вітренко А. О. Розвиток сфери послуг в умовах постіндустріальних трансформацій.** — Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук за спеціальністю 08.00.01 — економічна теорія та історія економічної думки. — Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Міністерство освіти і науки України, Київ, 2017.

У дисертаційній роботі проаналізовано теоретико-методологічні основи дослідження сфери послуг. Досліджено еволюцію наукових уявлень про сутність,

роль та значення сфери послуг у сучасній економіці. Вивчені основні етапи становлення та розвитку сервісної економіки у процесі трансформації людського суспільства до постіндустріального типу. Розглянуті сучасні тенденції розвитку наукових підходів до дослідження сфери послуг, результатом яких стало посилення міждисциплінарного характеру дослідження третинного сектору економіки. Систематизовані основні наукові підходи до з'ясування змісту економічної категорії «послуга», сформульоване авторське визначення з урахуванням теоретико-методологічних новацій. Досліджені та актуалізовані на основі авторського підходу та з урахуванням впливу постіндустріальних перетворень характерні ознаки послуги як соціально-економічного феномена. Розкриті основні критерії структурування та типології послуги, запропонована наукова таксономія послуг з урахуванням тенденцій постіндустріальних змін у людському суспільстві. Визначені сучасні критерії формування кінцевої якості послуги. Проаналізовано вплив ефективності у сфері послуг на сукупне економічне зростання з урахуванням результатів аналітичного моделювання двосекторної економічної системи. На основі дослідження статистичного матеріалу виконано порівняльний аналіз основних тенденцій та динаміки розвитку сфери послуг у структурі провідних економік світу. З'ясовано особливості та динаміку розвитку сфери послуг у структурі економіки України. Надано практичні рекомендації щодо розвитку української сфери послуг з метою її відповідності глобальним трендам розвитку третинного сектору економіки.

**Ключові слова:** *послуга, сфера послуг, якість послуги, таксономія послуг, сервісна економіка, постіндустріальні трансформації, економічна ефективність.*

## АННОТАЦІЯ

**Витренко А. А. Развитие сферы услуг в условиях постиндустриальных трансформаций.** — Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.01 — экономическая теория и история экономической мысли. — Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, Министерство образования и науки Украины, Киев, 2017.

В диссертационной работе теоретически обобщено и предложено новое решение важной научной проблемы по разработке теоретико-методологических основ функционирования и развития сферы услуг в процессе постиндустриальных трансформаций, обоснованы практические меры по ее эффективной трансформации и интеграции в структуру современной экономической системы в соответствии с последними глобальными тенденциями и перспективами. Авторское исследование ключевых проблем проводилось в аспекте общей экономической теории, на основе концепций разных научных школ экономической мысли, посвящено определенному перечню малоисследованных и дискуссионных вопросов.

В результате анализа определено, что в экономической литературе недостаточно освещены аспекты соотношения факторов спроса и предложения, влияющие на рост уровня занятости в сфере услуг, объема производства услуг и перехода человеческого общества к сервисной организации экономики в промышленно развитых странах и в мире в целом. На основе проведенных



исследований определены и сгруппированы четыре направления анализа трансформации индустриальной экономики, роста значения сферы услуг при постиндустриальных преобразованиях.

Сформулировано авторское определение экономической категории «услуга». Определено, что в процессе современных постиндустриальных трансформаций жизненный цикл услуги состоит из четырех основных этапов, которые не являются строго последовательными, а могут проходить как последовательно, так и параллельно. Доказано, что в современной экономической науке, несмотря на многогранность и массовость услуг, не существует единой классификации услуги как экономической категории. Разработана интегрированная многомерная модель классификации услуг в современной постиндустриальной экономике на основе сочетания прикладных и теоретических типологий, исследования услуг на макро- и микроуровне.

На основе анализа научных взглядов на проблематику эффективности сферы услуг, выделен её основной предмет — определение категории «эффективность» и методология ее измерения. В результате аналитического моделирования влияния увеличения удельного веса сферы услуг в экономике на темпы экономического развития обосновано, что на взаимосвязь сферы услуг и темпов экономического развития значительное влияние оказывают два фактора — специфика процессов накопления человеческого капитала и производительность организаций сферы услуг. Сформулированы основные детерминанты конечного качества услуги. В определении конечного качества услуги основное влияние оказывает не ее производитель, который формирует объективное качество услуги в процессе ее разработки, изготовления и вывода на рынок, а субъективное мнение потребителя этой услуги, степень удовлетворения его предыдущих ожиданий. То есть, конечный потребитель становится целью качества услуги. Создана структурно-логическая схема формирования и улучшения качества услуг в условиях постиндустриальной экономики.

Определены и обоснованы главные предпосылки количественного роста сферы услуг в современной экономике. Проведенное исследование объемов, динамики, места и значения сферы услуг в экономике Украины показало, что государство избрало для себя общецивилизационный вектор постиндустриального развития и достигло приемлемых размеров основных экономических индикаторов удельного веса сферы услуг в постиндустриальной экономике, тенденции структурных изменений экономики Украины соответствуют тенденциям развития ведущих экономик мира. Определены национальные особенности и сформулированы приоритетные направления развития национального третичного сектора.

На основе исследования особенностей динамики преобразований мировой сферы услуг определены основные противоречия ее развития. Это обуславливает изменение и принципы действия мотивационных механизмов, усиление роли нематериальных стимулов к труду. В этих условиях главное противоречие экономического развития между ограниченностью ресурсов и безграничностью человеческих потребностей приобретает новые особенности: неограниченность знаний дает возможность выявления новых путей использования других ресурсов, расширяет возможности удовлетворения потребностей, снимает остроту их

удовлетворения. Согласно этому происходят изменения в характере конкуренции, новый смысл приобретает партнерство и сотрудничество, взаимодополнения и изменения инновационного направления. На основе изложенного анализа обоснованы основные приоритетные направления развития сферы услуг, обусловленные глобальными постиндустриальными сдвигами.

**Ключевые слова:** *услуга, сфера услуг, качество услуги, таксономия услуг, сервисная экономика, постиндустриальные трансформации, экономическая эффективность.*

## ABSTRACT

**Vitrenko A. O. Service sphere development in the conditions of postindustrial transformations.** — Manuscript.

Thesis for the academic degree of the Doctor of Economic Sciences in speciality 08.00.01 — Economic Theory and History of Economic Thoughts. — Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ministry of Science and Education of Ukraine, Kyiv, 2017.

The thesis analyzes the theoretical and methodological research basis of service sphere. The evolution of scientific understanding of the nature, role and importance of services in the modern economy was investigated. The basic stages of formation and development of the service economy in the process of transformation of human society to a postindustrial type were studied. The modern trends of scientific approaches to the research of the service sector, which resulted in strengthening interdisciplinary research service, were considered. Basic scientific approaches to clarify the content of the economic category «service» were systematized and it's caused formulation of the original author's determination on the basis of theoretical and methodological innovations which are representative to the period of global changes. Author investigated the main characteristic features of services as a socio-economic phenomenon, it helped him to update them based on the author's approach and taking into account the impact of post-industrial transformation. The basic criteria for services structuring and typology were described and proposed the scientific taxonomy of services, considering trends of the post-industrial changes in human society. The specific definition of productivity in the services sector in terms of post-industrialism was revealed. The influence of production efficiency in services on aggregate economic growth based on analytical modeling of two sectoral economic system was analyzed by author. The characteristic of the nature and importance of systemic changes of organization process and service quality, as a factor of modern economic growth, were defined. Based on a actual statistical data research author made comparative analysis of service sector major trends and dynamics in the structure of the leading economies of the world and identified the determinants of productivity growth of modern service economy. As a result of author's research of trends in Ukrainian economic development were cleared main national features and dynamics of the service sector in the structure of the national economy. The author has provided practical advices for the development of services in the economy of Ukraine in order to meet modern global trends of tertiary sector development. Author developed and grounded service sector development priorities in conditions of global post-industrial changes.

**Key words:** *service, service sphere, service quality, taxonomy of services, service economy, postindustrial transformations, economy efficiency.*

---

Підписано до друку 20.07.2017 р. Формат 60х90/16.  
Ум. друк. арк. 1,9. Обл.-вид. арк. 1,9.  
Тираж 150. Зам. 67.

---

«Видавництво “Науковий світ”»<sup>®</sup>  
Свідоцтво ДК № 249 від 16.11.2000 р.  
м. Київ, вул. Казимира Малевича (Боженка), 23, оф. 414.  
200-87-15, 050-525-88-77  
E-mail: nsvit23@ukr.net  
Сайт: nsvit.cc.ua