

РОЗДІЛ 1. ЕКОНОМІЧНА ТЕОРІЯ ТА ІСТОРІЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ДУМКИ

ХАРАКТЕРНІ ОЗНАКИ ПОСЛУГИ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ПРОДУКТИВНІСТЬ В УМОВАХ ПОСТІНДУСТРІАЛІЗМУ

SERVICE FEATURES AND THEIR IMPACT ON PRODUCTIVITY IN POST-INDUSTRIALISM CONDITIONS.

УДК 338.1

Вітренко А.О.

докторант, к.е.н.,
доцент кафедри економічної теорії,
макро- і мікроекономіки
Київський національний університет
імені Тараса Шевченка

У статті розглянуті особливі ознаки послуги в умовах постіндустріального розвитку економіки. Визначено ступінь їх впливу на продуктивність послуги. Проаналізовані наслідки впливу нематеріальності, нероздільності, недовговічності та гетерогенності на ефективність її виробництва. Виділені особливі характеристики послуги як суспільного блага. Досліджено особливості їх впливу на ефективність у сфері послуг.

Ключові слова: продуктивність, нематеріальність, недовговічність, нероздільність, гетерогенність, суспільне благо.

В статье рассмотрены особые признаки услуги в условиях постиндустриального развития экономики. Определена степень их влияния на производительность услуги. Проанализированы последствия влияния нематериальности, неразделимости, недолговечности и гетерогенности на

эффективность ее производства. Выделены особые характеристики услуги как общественного блага. Исследованы особенности их влияния на эффективность в сфере услуг.

Ключевые слова: продуктивность, нематериальность, недолговечность, неразделимость, гетерогенность, общественное благо.

The article describes the special features of services in terms of post-industrial economy. Author defines their impact on the performance of services. Analyzed the effects of intangibility, perishability, heterogeneity and inseparability for the efficiency of its production. Dedicated special characteristics of service as a public good. The features of their impact on efficiency in services has been researched.

Keywords: productivity, intangibility, perishability, heterogeneity, inseparability, public good.

Постановка проблеми. Продуктивність економічних суб'єктів є однією з ключових проблем, які розглядаються економічною теорією. Для мікро- та макроекономічних суб'єктів категорія «продуктивність» означає ефективність використання економічних ресурсів, вона відображує взаємозв'язок між обсягами випуску товарів та послуг та мобілізованими факторами виробництва. Економічна продуктивність тісно пов'язана з низкою ключових індикаторів соціального та економічного розвитку: рівень зайнятості, якість життя населення, конкурентоспроможність національної економіки тощо [2].

Зважаючи на теоретичну та прикладну важливість дослідження концепції продуктивності вона є досить дискусійною, особливо в умовах постіндустріального розвитку сучасної економічної системи. Постійно виникають особливі питання та виклики щодо самої сутності та значення цієї категорії, сфери її застосування.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Загальнотеоретичні погляди автора статті щодо проблематики продуктивності взагалі та у сфері послуг зокрема ґрунтуються на власних емпіричних дослідженнях, критичному аналізі та узагальненні результатів наукових доробок вітчизняних та іноземних вчених-економістів, серед яких В.Базилевич, А.Чухно, Н. Гражевська, А. Маслов, В. Сізоненко, Ю. Уманців, У.Ганц, Ф. Кішерер, Е.Віттамно та інші.

Формулювання цілей статті. Метою даного дослідження є аналіз проблематики взаємовідносин сучасних економічних категорій «послуга» та «продуктивність» з теоретико-методологічної токи зору, яка є зосередженою на питаннях, пов'язаних з можливостям та методологією кінцевого вимірювання продуктивності послуги.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розглянуті нами в рамках дослідження концепції продуктивності є характерними для індустріальної економіки та застосовується для стандартизованих матеріальних товарів. Сама сутність послуги викликає деякі проблеми для її адекватного застосування. На основі виділених нами раніше характерних ознак послуги як соціально-економічного феномену [1] визначено специфічні ознаки послуги, які безпосередньо впливають на її продуктивність (табл. 1).

Такий науковий підхід залучення внутрішніх характеристик послуги надає прості критерії опису продуктивної діяльності та окремо розглядає вплив основних характеристик на економічні зміни такі, як продуктивність, обсяг виробництва, інноваційність тощо. Детальніше проаналізуємо таблицю № 1 з метою пояснення впливу основних характеристик послуги на її продуктивність та їх особливостей в умовах постіндустріалізму.

Багато дослідників приписують авторство теорії нематеріальності послуги А. Сміту. Зосеред-

жуючи свою увагу в основному на державних службовцях, хатніх робітниках, артистах, адвокатах А. Сміт писав, що «послуги зникають у самий момент їх виробництва» [6]. Ця основна характеристика послуги залишається в центрі багатьох сучасних досліджень у сфері послуг, її економіці або управління нею. Це означає, що, на відміну від матеріальних товарів, які невіддільні від своїх технологічних компонентів, послуга має зовсім інші принципи виробництва. Нематеріальність послуги має значний вплив на визначення та вимірювання її продуктивності:

1) У випадку матеріальних товарів дуже легко ідентифікувати одиницю виробництва, як складову частину чисельника у коефіцієнті продуктивності. Це набагато складніше зробити з нематеріальним товаром, деякі автори навіть використовують особливе визначення для цього процесу та характеризують його, як «відчайдушний пошук». На нашу думку, результатом виробництва у сфері послуг є множинними та взаємодоповнюючими один одного;

2) Нематеріальність ускладнює виділення результату виробництва від факторів виробництва, які сприяють його реалізації. Це призвело до виникнення багатьох наукових підходів, зокрема теорії У. Баумола, до зміни принципів визначення результату виробництва товару за факторами виробництва, тобто застосування принципів «витрати-випуск» [7];

3) Ускладнення визначення інноваційності та поліпшення якості послуги, як спричинене її нематеріальністю створює додаткові проблеми для вимірювання показника продуктивності.

Нероздільність, у свою чергу, означає, що споживач є важливим учасником процесу виробництва послуги. В умовах постіндустріалізму

залучення споживача до виробництва послуги посилюється, залучаються також його особливі активи, як було нами описано раніше. Активізація участі споживача у процесі виробництва має численні наслідки:

1) Дана характеристика послуги ускладнює процес ідентифікації послуги як товару або продукту виробництва, адже він постійно відрізняється в залежності від потреби споживача. Така проблема є особливо характерною для знання містких послуг, наприклад, професійних послуг консультування, адже вони постійно надаються різним споживачам, у різних умовах з метою вирішення різних проблем;

2) Дуже важко чітко визначити одиницю витрат праці та капіталу з метою розрахунку продуктивності, особливо у випадках для послуг проміжного споживання, які є джерелом непрямого зростання продуктивності для їх споживачів, самообслуговування або послуг «он-лайн» з використанням Інтернету, адже вони активно залучають до процесу виробництва не лише працю споживача, а і його капітал у вигляді комп'ютерної техніки та інформаційних мереж;

3) Продуктивність послуги значно залежить від якості ресурсів споживача, які залучені до виробничого процесу. Найбільш яскраво ця залежність виявляється при аналізі освітніх послуг, коли мотивовані та старанні студенти позитивно впливають на результати роботи викладачів.

Недовговічність послуги в контексті її впливу на продуктивність означає, що результатом виробництва послуг необхідно розглядати не лише статично, а й у динаміці. Результати послуги впливають на споживача протягом певного періоду часу, тому необхідно чітко розмежовувати процес виробництва та його короткостроковий ефект від

Таблиця 1

Характерні ознаки послуги та їхній вплив на продуктивність

Характерна ознака		Ступінь впливу на продуктивність послуги
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	Масові 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 з сприйняттям якості надання.

Джерело: створено автором

результату послуги або середньо- та довгостроковий її вплив та ефект для споживача. Приклад медичних послуг лікарні свідчать, що процес обслуговування це надання медичної допомоги, а результат – зміна стану здоров'я людини та подовження тривалості життя. Таке розмежування є дуже важливим, адже воно надає можливість сформулювати декілька концептуальних підходів до визначення продуктивності послуги:

1) Продуктивна ефективність, як загально прийняте відношення обсягу виробництва до обсягу залучених факторів виробництва;

2) Економічна ефективність, що відображає коефіцієнт відношення обсягу виробництва до витрат у грошовій формі;

3) Часова ефективність, яка має на увазі довготерміновий результат впливу на споживача та відношення його до кількості витрачених ресурсів;

4) Результативна ефективність, як коефіцієнт співвідношення корисного ефекту та витрат у грошовій формі.

Ця концепція розподілу продуктивності послуги часто використовується однобоко, що, на нашу думку, є неправильним. Так, наприклад, у випадку необхідності покращення продуктивності праці, яка концентрується на зменшенні витрат на оплату праці. Ми вважаємо, що ці підходи є взаємодоповнюючими, але вони можуть конкурувати між собою. Зокрема у випадках суспільних послуг, продуктивність яких у постіндустріальному суспільстві краще вимірювати в контексті результату їх впливу у довгостроковій перспективі, аніж за обсягами їх виробництва в короткостроковому періоді.

Гетерогенність послуги також значно відрізняє її від стандартизованих матеріальних товарів. Послуга, є специфічною дією, перетворенням, соціально-економічною конструкцією. Для них характерні особливі принципи, як то: безперервність, рівність доступу, справедливість надання.

Крім цього, гетерогенність послуги може та формує в постіндустріальному суспільстві можливість наукових концепцій продукту праці та визначення продуктивності виробництва. Вони можуть розлитися одна від одної в системи економічних, соціальних, суспільних цінностей. Наприклад, послуги охорони здоров'я – виконавці послуги лікарі та споживачі-пацієнти зацікавлені в підвищенні якості медичного обслуговування, в той самий час адміністративний персонал, який також є учасником активним виробництва цієї послуги, має інші економічні інтереси, наприклад, економія ресурсів тощо. Гетерогенність послуги, на нашу думку, лежить в основі множинності технологій виробництва послуг та множинності критеріїв оцінювання її ефективності та продуктивності.

Звернемо особливу увагу на так звані додаткові характерні риси послуги як соціально-економіч-

ного феномену, що притаманні їй в умовах постіндустріального розвитку економіки, коли певні види послуг виступають у якості суспільних благ, мають задовольняти особливі потреби людини та характеризуються в науковій літературі, як неринкові. Основними принципами надання цих послуг є:

1) безперервність надання послуги у часі та просторі;

2) справедливість надання;

3) відсутність будь-якого виду економічної дискримінації у процесі надання.

Ці принципи функціонування системи обслуговування можна розглядати як основні бар'єри зростання їх продуктивності, оскільки вони призводять до встановлення жорстких правил її регулювання, управління ресурсами та інвестування. У той самий час, як загальноприйнятою є думка, що зростання рівня продуктивності та інноваційності вимагає швидкої та гнучкої реакції з боку виробника.

Проте, ці принципи виробництва суспільних послуг можуть розглядатися, як основні чинники формування специфічних результатів їх надання та виробництва. Результат їх виробництва може розглядатися як суспільне благо, оскільки вони розбудовують певні суспільні відносини на основі рівного ставлення до споживачів, чесності та справедливості. Ці блага сприяють зростанню рівня соціальної згуртованості, солідарності, колективної і громадської ідентичності. Ці блага дуже часто не піддаються вимірюванню або часто розглядаються як витрати чи додаткові витрати, які мають бути скорочені в умовах кризових явищ в економіці. На основі таких специфічних принципів їх виробництва можна сформулювати й основні їх характерні риси, що впливають на рівень їх продуктивності.

Відсутність цінового виміру. Основною особливістю даного виду послуг є те, що зазвичай вони надаються безкоштовно, або за відносно низькими цінами, які не покривають виробничі витрати. Проте, цінові механізми є необхідними для вимірювання обсягів виробництва. Якщо ж організація займається декількома видами діяльності, ціна допомагає визначити показник сукупного виробництва. Нарешті ціна є важливим елементом у визначенні зміни якості кінцевого продукту в процесі вимірювання продуктивності. Тобто така характеристика цих видів послуг є суттєвою перешкодою для визначення обсягів їх виробництва, сукупної продуктивності та зміни якості.

Масовість споживання. Деякі види послуг споживаються колективно, тобто ми можемо розглядати їх в якості чистих суспільних благ. Їх споживання, ніхто не може бути виключений із процесу споживання, відсутні жорсткі обмеження щодо кількості їди видів, які можуть їх споживати одночасно, до них ми можемо віднести послуги з

суспільного захисту, правові послуги, медичні послуги, тощо. У цьому випадку виникають значні проблеми для вимірювання продуктивності, враховуючи складність визначення одиниці результату виробництва. Масовість споживання послуги впливає і на її якість. Наприклад, зростання кількості студентів у групі може призвести до падіння якості навчання. Більш успішним у цьому випадку може бути вимірювання довгострокового ефекту виробництва, аніж миттєвого її результату.

Пряме та проміжне споживання. На відміну від матеріальних товарів, послуги можуть мати кінцевого споживача та бути необхідним проміжним ресурсом виробництва, це призводить до виникнення множинності технологій їх надання та результатів їх виробництва. Прямі споживачі послуг отримують від їх споживання безпосередній корисний ефект. Вони, як правило, зосереджені на процесі надання та якості послуги. Споживачі послуг у якості проміжного ресурсу зазвичай концентрують свою увагу на фінансових, економічних, виробничих та довгострокових соціально-економічних наслідках, вони представлені організаціями або групами осіб. Проте, існують випадки, коли індивіди та організації можуть бути одночасно прямими та проміжними споживачами. Наприклад, послуги охорони здоров'я. Хвора людина є прямим споживачем послуг охорони здоров'я, її потребою є одужання та якість процесу лікування, навіть більше ніж вартість лікувальних процедур. Коли людина одужує, вона стає проміжним споживачем послуг з охорони здоров'я, потреби яких концентруються на якості та вартості системи охорони здоров'я та довгострокового позитивного впливу на суспільне здоров'я.

Висновки та перспективи подальших досліджень. У нашій роботі ми розглянули питання продуктивності послуги. Дана економічна категорія зіштовхується з певними аналітичними складностями, коли аналізується сфера послуг. У деяких випадках відносно однорідних послуг їх продуктивність може бути визначена за допомогою технічних засобів, механізмів та методів стандартизації. В інших випадках, особливо суспільних неринкових послуг, дуже важко виміряти продуктивність надання послуги без врахування її особливих характерних ознак, як соціально-економічного феномену, в умовах постіндустріального розвитку. Особливо обережними у своїх оцінках продуктивності необхідно бути коли досліджуються особливі послуги, що мають такі суттєві характеристики – масовість споживання, відсутність чітко встановленої ціни тощо. Ці виклики та проблемні питання окреслюють перспективи для подальших досліджень продуктивності послуги. Зокрема, можливостей застосування багатofакторних методів її вимірювання.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК.

1. Вітренко А.О. Характерні риси послуги, як економічної категорії, в умовах постіндустріального розвитку // Банківська справа. – №. 6– 2015.
2. Економічна теорія: Політекономія: Підручник. – 9-те вид., доп. Затверджено МОН / За ред. В.Д. Базилевича. – К., 2014. – 710 с.
3. Інтелектуальна власність: Креативи метафізичного пошуку / Базилевич В.Д., Ільїн В.В. – К., 2008. – 687 с.
4. Інтелектуальна власність: Підручник. – 3-те вид., перероб. і доп. Затверджено МОН / Базилевич В.Д. – К., 2014. – 671 с.
5. Чухно А. А. Постіндустріальна економіка: теорія, практика та їх значення для України / А.А. Чухно. – К. : Логос, 2003. – 631 с.
6. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. – М.: Эксмо, Серия: Антология экономической мысли., 2007 г.
7. Baumol, W. (1967). Macroeconomics of unbalanced growth: The anatomy of urban crisis. The American Economic Review, 3, pp. 415–426.
8. Ganz, W., & Morschel, I. (2011). More productive through cross-linking: The strategic partnership "productivity of services". 21st RESER International conference, "Productivity of Services NextGen: Beyond Output/Input", Hamburg, 8–10 September.
9. Kicherer, F., Hottum, P., Janeschek, S., & Bienzeisler, B. (2011). Service productivity in the context of the service life cycle. 21st RESER International conference, "Productivity of Services NextGen: Beyond Output/Input", Hamburg, 8–10 September.

REFERENCES:

1. Vitrenko A.O. Kharakterni rysy posluhy, yak ekonomichnoi katehorii, v umovakh postindustrialnoho rozvytku.// Bankivska sprava. – #. 6– 2015.
2. Ekonomichna teoriia: Politekonomiia: Pidruchnyk. – 9-te vyd., dop. Zatverdzheno MON / Za red. V.D. Bazylevycha. – K., 2014. – 710 s.
3. Intelktualna vlasnist: Kreatyvy metafizychnoho poshuku / Bazylevych V.D., Ilin V.V. – K., 2008. – 687 s.
4. Intelktualna vlasnist: Pidruchnyk. – 3-tie vyd., pererob. i dop. Zatverdzheno MON / Bazylevych V.D. – K., 2014. – 671 s.
5. Chukhno A. A. Postindustrialna ekonomika: teoriia, praktyka ta yikh znachennia dlia Ukrainy / A. A. Chukhno. – K. : Lohos, 2003. – 631 s.
6. Smyt A. Yssledovanye o pryrode y prychnakh bohatsva narodov.-M.:Eksmo,Seryia: Antolohyia Ekonomycheskoi mysly., 2007 h.
7. Baumol, W. (1967). Macroeconomics of unbalanced growth: The anatomy of urban crisis. The American Economic Review, 3, pp. 415–426.
8. Ganz, W., & Morschel, I. (2011). More productive through cross-linking: The strategic partnership 'productivity of services. 21st RESER International conference, 'Productivity of Services NextGen: Beyond Output/Input, Hamburg, 8–10 September.
9. Kicherer, F., Hottum, P., Janeschek, S., & Bienzeisler, B. (2011). Service productivity in the context of the service life cycle. 21st RESER International conference, 'Productivity of Services NextGen: Beyond Output/Input, Hamburg, 8–10 September.