

УДК 338.001.36+338.46

*Шалева О. І.,*

*volex2007@ukr.net, ORCID ID: 0000-0002-4057-2789,*

*Researcher ID: F 4533-2019,*

*к.е.н., доц., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та логістики, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів*

*Олесевич О. В.,*

*магістрант, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів*

## **АКТУАЛЬНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

**Анотація.** У статті досліджується роль сфери послуг у вітчизняній та світовій економіці, визначено її загальну структуру та проблеми, які з'явилися протягом останніх років у зв'язку з пандемією та початком бойових дій в Україні. Проаналізовано сутність поняття "ефективність", співставлені концепції ефективності й результативності. Виявлено особливості різних видів ефективності. Розкрито сутність економічної ефективності та її специфіку в сфері послуг. Описано фактори, які впливають на ефективність суб'єктів господарювання у сфері обслуговування, та проаналізовано зміст і роль у досягненні очікуваних результатів діяльності сервісних підприємств такого пріоритетного чинника, як якість послуг і вплив на неї елементів зовнішнього середовища і тривалості очікування на послугу споживачем. Досліджено сутність цілеорієнтованого підходу забезпечення ефективності та можливі цілі, яких може досягати підприємство при виконанні основної діяльності, а також проблемні моменти такого підходу. Наведено традиційний алгоритм оцінювання результатів функціонування системи послуг на макрорівні, проаналізовано його основні етапи. Подано кількісні параметри, які розраховуються на окремих етапах такого дослідження стосовно вітчизняних підприємств сервісної сфери за останні 2-3 роки, котрі характеризуються суттєвими ускладненнями та перешкодами у функціонуванні цього сектора економіки. Так, зокрема, проаналізовано функціональну, суб'єктну та регіональну структуру сфери обслуговування, що дало змогу уточнити ступінь актуальності та гостроти наявних проблем. Зазначено, які фінансово-економічні показники доцільно використовувати для аналізу економічної ефективності на мікрорівні. Вказано на вагомую роль у розвитку сучасної системи послуг інноваційних процесів, особливо активного та масштабного впровадження в діяльність її суб'єктів інформаційно-комунікаційних технологій, і охарактеризовано основні точки такого впливу.

**Ключові слова:** послуга, сфера послуг, сервіс, ефективність, результативність, економічна ефективність, якість послуги.

*Shaleva O. I.,*

*volex2007@ukr.net, ORCID ID: 0000-0002-4057-2789,*

*Researcher ID: F 4533-2019,*

*Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Entrepreneurship, Trade and Logistics, Lviv University of Trade and Economics, Lviv*

*Olesnevych O. V.,*

*Master's degree student, Lviv University of Trade and Economics, Lviv*

## **CURRENT ASPECTS OF THE ANALYSIS OF THE ECONOMIC EFFICIENCY OF THE ACTIVITIES OF ENTERPRISES IN THE FIELD OF SERVICES**

**Abstract.** The article examines the role of the service sector in the domestic and world economy, defines its general structure and problems that have appeared in recent years in connection with the pandemic and the beginning of war in Ukraine. The essence of the concept of "efficiency" is analysed as well as the concepts of efficiency and effectiveness are compared. Features of various types of efficiency are revealed. The essence of economic efficiency and its specificity in the service sector is revealed. The factors that affect the efficiency of business entities in the service sector are described as well as the content and role of such a priority factor as the quality of services and the influence of elements of the external environment and the length of waiting for the service by the consumer in achieving the expected

*results of service enterprises are analysed. The essence of the goal-oriented approach to ensuring efficiency and the possible goals that the enterprise can achieve when performing the main activity, as well as the problematic points of such an approach, have been studied. The traditional algorithm for evaluating the results of the functioning of the service system at the macro level is presented, and its main stages are analysed. Quantitative parameters are presented, which are calculated at separate stages of such research in relation to domestic enterprises in the service sector over the past 2-3 years, which are characterized by significant complications and obstacles in the functioning of this sector of the economy. Thus, in particular, the functional, subject and regional structure of the service sphere was analysed, which made it possible to clarify the degree of relevance and acuteness of the existing problems. It is indicated which financial and economic indicators should be used for the analysis of economic efficiency at the micro level. The important role in the development of the modern service system of innovative processes, especially the active and large-scale implementation of information and communication technologies in the activities of its subjects, is indicated, and the main points of such influence are characterized.*

**Key word:** service, sphere of services, efficiency, performance, economic efficiency, service quality.

**JEL Classification:** C10, L82, L84, L86, M21, O40

**DOI:** <https://doi.org/10.36477/2522-1205-2022-68-09>

**Постановка проблеми.** В останні кілька десятиліть сфера обслуговування залишалася однією з найперспективніших та найактивніших секторів економіки. В економічно розвинених країнах на неї припадає понад 50% ВВП (найвищий показник було зафіксовано в США – 80%), а середньорічні темпи приросту цього показника суттєво випереджають збільшення ВВП виробничого сектора (майже 2,5%). В Україні ж у 2020 р. вона забезпечила 23% національного ВВП, 33% зайнятості та 17% податкових платежів [1].

Загалом сфера послуг включає всі види комерційних послуг. При цьому під послугами розуміють усі види діяльності, що не завершуються виробництвом продукту, але сприяють процесу виробництва, покращуючи продуктивність. Структурно сфера послуг об'єднує виробництво матеріальних і нематеріальних послуг. До перших належать послуги транспорту, торгівлі, житлово-побутового обслуговування; до других – управління, діяльність армії й органів безпеки, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, шоу-бізнес, соціальне обслуговування, маркетинг, аудит, кредитування, страхування тощо [2].

Протягом 2020-2021 рр. вітчизняна сфера послуг різко скоротила обсяги своєї діяльності, що було викликано карантинними обмеженнями через пандемію COVID-19. Міністерство економіки України визнало ряд видів економічної діяльності сфери послуг (зокрема, надання інформаційних послуг, наукові дослідження і розробки, освіту, пошту та кур'єрську діяльність, охорону здоров'я і надання соціальної допомоги) пріоритетними в контексті стимулювання для подолання негативних наслідків, спричинених вищезгаданими обмеженнями. Однак російська воєнна агресія, що розпочалася у лютому 2022 р., перешкодила відновленню та суттєво погіршила економічне становище: ВВП України, за оцінками Держстату, у I кварталі 2022 р. у порівнянні з попереднім кварталом зменшився на 19,3% (з урахуванням сезонного фактора), а порівняно з I кварталом 2021 р. – на 15,1% [3].

Аналіз розрахунків індексу очікувань ділової активності (ІОДА), який у червні 2022 р. провів Національний банк України, засвідчив, що підприємства практично усіх секторів економіки негативно оцінили перспективи своєї економічної діяльності, причому найпесимістичніші прогнози стосувалися саме сфери послуг: секторальний індекс у цьому випадку склав 37,7 при рівноважному значенні 50,0 (для порівняння секторальний індекс промисловості – 43,7, торгівлі – 43,4, будівництва – 40,1). Така оцінка викликана: пошкодженнями транспортної інфраструктури та логістики, закриттям повітряного простору; руйнуванням об'єктів сфери послуг; зниженням попиту; суттєвим подорожчанням сировини, матеріалів і товарів постачальників, а також скороченням чисельності працівників унаслідок мобілізації та міграції персоналу [4]. Саме тому визначення стану та забезпечення ефективності вітчизняної сфери послуг на сьогоднішній день є проблемою, котра потребує нагального вирішення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематика розвитку сфери послуг була предметом досліджень багатьох вчених, зокрема Бурменко Т. Д., Вареника І. В. [5], Вітренка А. О., Данилишина Б. М. [6], Дrajниці С. А. [7], Косіченко І. І., Кучеренко С. Ю. [8], Салахова Р. М., Хойера В., Швець Л. В. Водночас питання оцінки та забезпечення економічної ефективності цього сегмента в сучасних умовах розроблені недостатньо.

**Постановка завдання.** Мета цієї публікації полягає у дослідженні сутності та специфіки економічної ефективності діяльності підприємств сфери обслуговування, виокремленні основних чинників, що впливають на ефективність сфери обслуговування, що забезпечує вибір можливих напрямів її розвитку в сучасних умовах.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сучасна сфера послуг охоплює чимало стратегічно важливих галузей як у державному, так і в приватному секторі економіки. Крім того, підприємства виробничої сфери в межах диферсифікації зі стратегічною метою здійснюють надання послуг,

підвищуючи таким чином свою конкурентоспроможність.

У сучасній ринковій економіці обов'язковою умовою забезпечення конкурентоспроможності суб'єкта господарювання є оцінювання ефективності як його окремих ланок і структурних підрозділів, так і діяльності загалом. Концепція ефективності може застосовуватися до підприємств будь-яких масштабів і напрямів діяльності, оскільки вона має універсальний характер. Слід зазначити, що діяльність суб'єкта господарювання може бути спрямована як на одержання прибутку, так і на досягнення інших результатів, наприклад певного соціального ефекту. Фактично будь-яка мета незалежно від її природи може оцінюватися з погляду ефективності її досягнення.

За своєю суттю ефективність є інтегрованою економічною категорією, яка відображає виробничі відносини щодо економії сукупних витрат уречевленої та живої праці на одержання кінцевого позитивного результату. Інакше кажучи, ефективність – це відношення ефекту (результату) до витрат або ресурсів, які були витрачені на отримання цього ефекту. На рівні окремого підприємства ефективність характеризує зв'язок між величиною одержаного результату діяльності та кількістю інвестованих або використаних у виробництві ресурсів. У такому розумінні ефективність застосовується для обґрунтування господарських рішень та

різноманітних аналітичних оцінок. Відповідно, підвищити ефективність можна шляхом використання меншої кількості ресурсів для створення такого результату або за використання такої самої кількості ресурсів чи більшого випуску з відносно меншою кількістю ресурсів для створення більшого результату [9].

Для оцінки діяльності підприємства разом із поняттям ефективності важливу роль відіграє показник результативності. Незадовільні значення цих показників можуть викликати серйозні наслідки для підприємства, що потребуватиме застосування заходів антикризового управління або, у критичному випадку, навіть його ліквідації.

У численних працях науковців поняття результативності й ефективності зазвичай розглядаються як категорії, що доповнюють одна одну. При цьому результативність стосується уміння обрати основну ціль, а ефективність – уміння правильно використовувати ресурси для досягнення цієї цілі. Фактично результативність разом із ресурсоемістю і оперативністю можна вважати складовими ефективності.

При оцінюванні результатів діяльності виділяють ефективність економічну, організаційну та соціальну [10] (рис. 1).

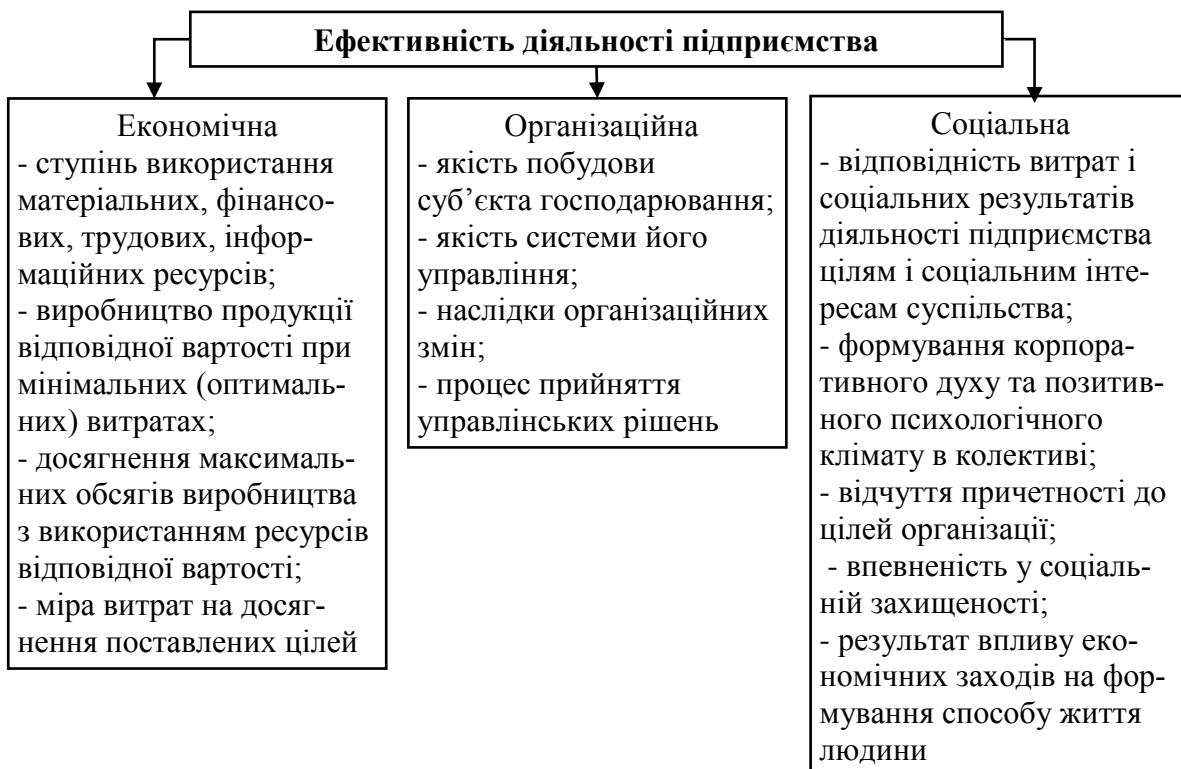


Рис. 1. Зміст різних видів ефективності залежно від оцінювання результатів діяльності підприємства

Серед зазначених видів ефективності ключовою вважається саме економічна ефективність, котру можна трактувати як результат фінансово-економічної діяльності суб'єкта господарювання, який покриває усі витрати на її здійснення та містить чистий прибуток, що залишається для розвитку бізнесу [9]. В загальному розумінні ж економічну ефективність розглядають у контексті одержання максимуму можливих благ від наявних ресурсів. Водночас слід зазначити, що всі види ефективності є взаємопов'язаними та взаємообумовленими.

Економічна ефективність підприємств сфери обслуговування є складною і суперечливою категорією економіки. Вона тісно пов'язана як із людиною, її мотивацією до праці, креативністю, відповідальністю, так і з діяльністю комерційних і некомерційних організацій, що взаємодіють у межах і на основі суспільного відтворення, а також із діяльністю держави та міжнародних інституцій у контексті прогнозування, планування, координації, оподаткування тощо.

Як вже зазначалося, під ефективністю діяльності найчастіше розуміють співвідношення результатів діяльності та витрат на її здійснення. Відповідно, основним критерієм ефективності діяльності підприємств сфери послуг є основна діяльність, пов'язана з наданням послуг, виконанням робіт, створенням економічних благ, з обслуговуванням клієнтів (покупців, споживачів тощо). Допоміжна й обслуговуюча діяльність таких суб'єктів забезпечує підтримку та стимулювання основної діяльності. Також ефективність діяльності підприємств сфери послуг є категорією, що прямо відображає ефективність як глобальної економічної, так і мікроекономічної системи, оскільки організація обслуговування безпосередньо пов'язана з нарощенням виробництва ВВП/ВНП, створенням умов для економічного зростання з урахуванням переважно інтенсивних факторів, розвитком і активним застосуванням інноваційних технологій, зростанням рівня добробуту населення, підвищенням якості його життя.

Разом з тим, слід мати на увазі, що економічна ефективність підприємств сфери послуг певним чином залежить від природно-кліматичних умов, від доступності та ціни залучених ресурсів. Це, зокрема, стосується вартості робочої сили, її кваліфікації, вартості електроенергії, тарифів на транспортування, цін на будівельні матеріали і т. д.

Як наслідок, процес забезпечення економічної ефективності підприємств сфери послуг повинен

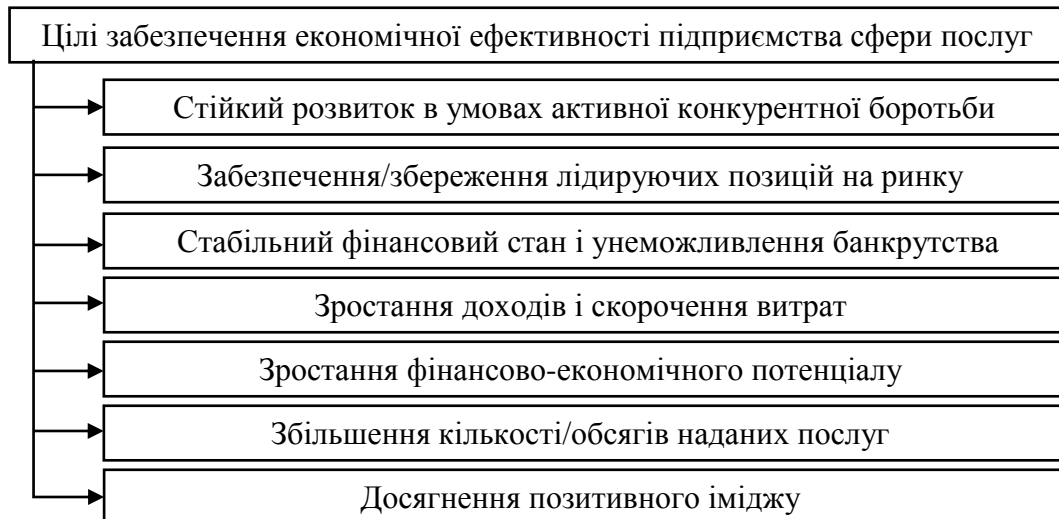
бути системним, загальним, таким, що відображає максимально повне задоволення потреб і запитів клієнтів (покупців, споживачів) через реалізацію споживчого попиту. Мова йде про раціональні потреби, які забезпечують особистість кожної людини, а їх продуктивний результат пов'язаний із досягненням ефективності підприємства, що є стратегічним орієнтиром для залучення та використання ним усіх можливих економічних ресурсів.

Стан розвитку й ефективність діяльності сфери послуг визначається багатьма критеріями. В сучасних умовах одним із найважливіших критеріїв є рівень якості наданих послуг, котрий, своєю чергою, формується з таких елементів, як якість взаємодії з клієнтами, зовнішнє оточення і якість вихідного результату [11].

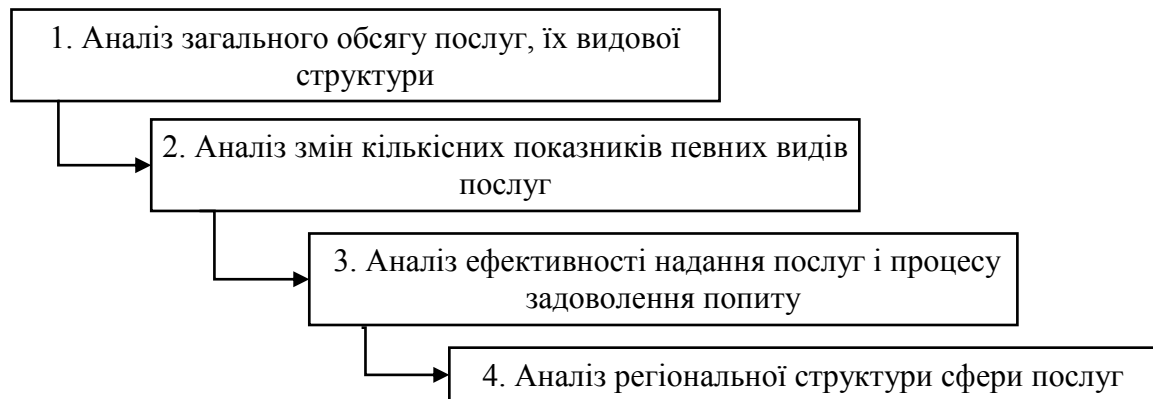
Загалом якість – це ступінь, із яким послуга відповідає або перевищує потреби й очікування споживачів. Рівень якості послуг значною мірою залежить від внутрішніх ресурсів підприємства та можливості й вміння їх ефективно використати: наявність об'єктивної інформації про потреби споживачів, підбір працівників із відповідною кваліфікацією і досвідом, належне забезпечення обладнанням, формування ефективної системи управління підприємством та взаємодії з клієнтами тощо. Також вагому роль у формуванні ефективності послуг з погляду споживачів відіграє зовнішнє середовище, особливо його економічні фактори (стабільність грошової одиниці, доступність кредитів, рівень оподаткування, платоспроможність населення).

Суттєвий вплив на сприйняття споживачем якості послуги чинить тривалість очікування – кількість часу, яку клієнт витратив на одержання послуги може стати ключовим фактором, особливо у разі потреби терміновості та своєчасності надання послуги.

Економічна ефективність підприємства сфери послуг завжди повинна перебувати в полі уваги його власників, топ-менеджерів, найманого персоналу. Більше того, вона має бути стратегічною метою його функціонування і розвитку. Тому при використанні так званого цілеорієнтованого підходу визначення ефективності проводиться порівняльний аналіз між цілями, які підприємство для себе визначило попередньо, та цілями, що були досягнуті безпосередньо в процесі діяльності. Орієнтовний перелік таких цілей показано на рис. 2 [12].



**Рис. 2.** Цілі забезпечення економічної ефективності підприємств сфери послуг у контексті цілеорієнтованого підходу



**Рис. 3.** Традиційний алгоритм оцінювання економічної ефективності системи послуг

У цьому підході найважливішими для аналізу є оперативні та стратегічні цілі, а спроби вимірювання ефективності більш продуктивні, ніж оцінки на основі глобальних цілей (місія). Глобальні цілі переважно є досить абстрактними та складно вимірюються, а оперативні та стратегічні цілі відображають реальну діяльність. Проте обмеженість такого підходу полягає в тому, що насамперед не всі цілі діяльності підприємства можуть бути виміряні кількісно. Крім того, в перелік цілей можуть потрапити цілі, що більшою чи меншою мірою суперечать одна одній. Також цілі можуть бути достатньо складними та такими, що підлягають суб'єктивній оцінці (наприклад, добробут співробітників або їх соціальна відповідальність).

Водночас для оцінки економічної ефективності сфери обслуговування сьогодні часто використовується так званий традиційний підхід, при якому аналіз проводиться у 4 етапи (рис. 3) [13].

На першому етапі здійснюється дослідження загального обсягу реалізованих послуг, визначається їх структура за видами, типами підприємств

залежно від організаційно-правових форм останніх і форм власності, за соціально-економічними групами споживачів. В Україні перелік послуг визначається Класифікацією видів економічної діяльності, введеною в дію наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики “Про затвердження та скасування національних класифікаторів” № 457 від 11.10.2010 р.

На другому етапі оцінюються зміни кількісних показників за окремими видами послуг. Динаміка таких змін досить точно відображає основні тенденції і закономірності попиту на послуги та його задоволення. Як результат цього етапу найчастіше формуються економічні прогнози розвитку сфери послуг. Порівняльний аналіз видів і обсягів реалізації послуг в Україні відповідно до специфіки першого та другого етапів оцінювання ефективності вітчизняної сфери послуг проведено у табл. 1 [14-15].

## Обсяг реалізованих послуг в Україні у IV кварталі 2020-2021 рр.

млн грн

Вид послуг	Код за КВЕД	Обсяг реалізованих послуг		У т. ч. реалізованих населенню	
		2020	2021	2020	2021
Усього		264195,9	340471,1	46051,6	63393,9
Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність, у т. ч.	H	112891,3	139388,7	6313,3	9137,8
наземний і трубопровідний транспорт	49	48307,3	56513,6	2603,1	3633,6
водний транспорт	50	697,3	858,7	697,3	к <sup>1</sup>
авіаційний транспорт	51	6587,4	10306,0	1456,5	к
складське господарство та допоміжна діяльність у сфері транспорту	52	54428,4	68309,5	1290,0	1987,8
поштова та кур'єрська діяльність	53	2870,9	3400,9	962,5	1105,4
Тимчасове розміщування й організація харчування, у т. ч.	I	5007,0	8336,7	3428,0	5273,7
тимчасове розміщування	55	1245,6	2534,3	754,4	1568,0
діяльність із забезпечення стравами та напоями	56	3761,4	5802,4	2673,6	3705,7
інформація та телекомунікації, у т. ч.	J	49539,2	60611,8	14925,4	16437,1
видавнича діяльність	58	1009,2	1235,8	80,2	57,5
виробництво кіно- та відеофільмів, телевізійних програм, видання звукозаписів	59	1633,4	3114,0	271,4	717,5
телекомунікації (електрозв'язок)	61	22388,3	24449,4	13971,1	15090,3
комп'ютерне програмування, консультування та пов'язана з ними діяльність	62	14493,5	20116,1	13,7	49,8
надання інформаційних послуг	63	5748,5	7619,4	251,6	265,2
Операції з нерухомим майном	L	23863,8	29918,8	1064,9	1198,8
Професійна, наукова та технічна діяльність, у т. ч.	M	34357,5	42743,5	1118,8	1268,4
діяльність у сферах права та бухгалтерського обліку	69	4183,3	5352,7	102,2	96,0
діяльність у сферах архітектури та інжинірингу; технічні випробування та дослідження	71	9530,5	12131,7	410,1	443,5
наукові дослідження та розробки	72	3328,7	3614,4	56,5	74,9
рекламна діяльність і дослідження кон'юнктур	74	13407,5	1122,0	471,6	к
Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування, у т. ч.	N	19284,4	27163,3	4417,1	5402,9
оренда, прокат і лізинг	77	4196,6	8807,8	46,4	107,8
діяльність із працевлаштування	78	1919,1	2050,7	33,1	19,2
діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг із бронювання та пов'язана з цим діяльність	79	1289,4	2032,0	1019,3	1418,2
діяльність охоронних служб та проведення розслідувань	80	3207,6	4234,0	124,3	209,5
обслуговування будинків і територій	81	5991,7	6928,9	2999,4	3442,7
Освіта	P	6086,9	6931,6	5600,4	6402,1
Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	Q	10805,4	21790,2	8279,7	17106,1
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	R	1297,7	2268,9	639,2	840,6
Надання інших видів послуг	S	1062,7	1317,6	264,8	326,4

<sup>1</sup> Дані не оприлюднюються з метою забезпечення виконання вимог Закону України "Про державну статистику" щодо конфіденційності статистичної інформації.

Статистичні дані свідчать, що у IV кварталі 2021 р. обсяг послуг, реалізованих підприємствами сфери послуг споживачам, становив 117,0% до обсягу відповідного кварталу 2020 р., що підтверджує поступове відновлення цього сектора після суворих обмежувальних заходів під час пандемії COVID-19. При цьому послуги, реалізовані населенню, становили 18,6% від загального обсягу реалізованих послуг (у IV кварталі 2020 р. – 17,4%).

На жаль, оцінити масштаби спаду галузі в 2022 р., який спричинила війна з Росією, на сьогоднішній день практично неможливо, оскільки подання звітності суб'єктами господарювання було суттєво ускладнене (а у ряді випадків – і неможливе). Крім того, у 2022 р. форму звіту про обсяги реалізованих послуг було дещо змінено. Як наслідок, відповідну інформацію буде оприлюднено після завершення терміну для подання статистичної та фінансової звітності, встановленого Законом України “Про захист інтересів суб'єктів подання звітності та інших документів у період дії воєнного стану або стану війни”. Однак, за оцінками експертів, єдиним напрямком бізнесу, що зазнав позитивних змін у 2022 р. в нашій державі, стало надання ІТ-послуг: тут у порівнянні з 2021 р. зафіксовано приріст на 27% [16]. ІТ-індустрія залишається привабливою сферою, яка пропонує робочі місця й довгострокові інвестиції в спеціалістів. При цьому загальносвітова тенденція показує, що галузь росте і буде продовжувати нарощувати об'єми.

На третьому етапі дослідження ефективності сфери послуг проводиться аналіз ефективності надання послуг і процесу задоволення попиту, для якого характерні розгляд показників темпу зростання цін і тарифів на послуги, а також показників забезпеченості споживачів підприємствами сфери послуг. Аналіз даних виробників окремих видів послуг у I кварталі 2022 р. підтверджує суттєве зростання цін у цьому сегменті: наприклад, індекс цін у сфері поштової і кур'єрської діяльності склав 129,8% а для телекомунікацій (електрозв'язку) – 110,4% у порівнянні з відповідним періодом 2021 р. Також на 125,4% зросли тарифи на вантажні перевезення залізничним транспортом. Відповідно, підвищилися споживчі ціни на послуги. Так, середня вартість проїзду в міському транспорті в червні 2022 р. становила 7,77 грн (у грудні 2021 р. – 7,32 грн), вартість 1 дня перебування дитини у дошкільному закладі – 37,28 грн (31,84 грн відповідно), вартість страхового полісу у сфері страхування особистого транспорту – 1463,78 грн (1342,23 грн), а ціна за одну стоматологічну послугу збільшилася з 613,68 грн до 714,76 грн [17]. Це пояснюється суттєвим зростанням витрат, пов'язаних із наданням відповідних послуг (дефіцит і зростання вартості енергоносіїв, суттєві ускладнення логістичних процесів, необхідність зміни постачальників ресурсів (часто на закордонних), потребою у страхуванні чи забезпеченні додаткових заходів безпеки та ін.).

Аналіз кількісної структури суб'єктів, які працюють у вітчизняній сфері обслуговування

станом на 01 липня 2022 р., показав, що найбільша кількість підприємств представлена за такими видами діяльності як: комплексне обслуговування об'єктів (КВЕД 81.10) – 59439 од.; надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна (КВЕД 68.20) – 47833 од.; державне управління загального характеру (КВЕД 84.11) – 28239 од.; надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання (КВЕД 88.99) – 19862 од.; діяльність у сфері права (КВЕД 69.10) – 19547 од.; послуги вантажного автомобільного транспорту (КВЕД 49.41) – 14940 од. та загальної середньої освіти (КВЕД 85.31) – 14714 од. [18].

Напрями діяльності фізичних осіб-підприємців у сфері послуг функціонально та кількісно суттєво відрізняються. Так, на те ж 01 липня 2022 р. серед них найчисельнішими видами діяльності були: комп'ютерне програмування (КВЕД 62.10) – 144982 особи; надання послуг перукарнями та салонами краси (КВЕД 96.02) – 53109 ос.; послуги вантажного автомобільного транспорту – 41438 ос.; надання в оренду власного чи орендованого нерухомого майна – 41172 ос.; діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування (КВЕД 56.10) – 39174 ос.; консультації з питань інформатизації (КВЕД 62.02) – 28251 ос. [19]

Слід зазначити, що карантинні обмеження суттєво змінили структуру бізнесу в Україні, зокрема й у сфері послуг. Так, станом на жовтень 2021 р. кількість ФОП у порівнянні з відповідним періодом 2020 р. зросла майже вдвічі. Так, за перше півріччя 2021 р. з'явилося майже 16 тис. нових підприємців, зайнятих в ІТ-галузі (розробників, програмістів, HR, рекрутерів, дизайнерів, маркетологів тощо). У сфері надання інформаційних та індивідуальних послуг чисельність ФОП у 2021 р. зросла на 8% (на 3284 ос.) в порівнянні з попереднім роком, а в галузі забезпечення стравами та напоями – на 6% (на 3658 ос.). Фактично ситуація з COVID-19 стала мотивацією для багатьох українців, аби відкрити свій ФОП і розпочати власну справу. При цьому найбільшою популярністю користувалися саме ті сфери, де послуги можуть надаватися віддалено в онлайн-режимі.

Разом з тим, у 2021 р. майже 12 тис. ФОП припинили свою діяльність. Серед них більшість працювали якраз у сфері послуг: 2878 підприємців були зайняті у складському господарстві, 946 займалися наданням соціальної допомоги, 769 працювали у теле- та радіомовленні, а що 622 – на авіаційному транспорті. Основними причинами припинення діяльності стали: неспроможність ведення господарської діяльності (у тому числі через визнання банкрутом); необхідність розвитку та розширення бізнесу, яка вимагає ведення комерційної діяльності в іншій організаційно-правовій формі (наприклад, ТОВ або ПП).

Під час четвертого етапу аналізу економічної ефективності сфери послуг проводиться регіональний аналіз, де досліджуються динаміка обсягів і структура наданих послуг для кожного окремого регіону. Таким чином визначаються: взаємозв'язки між станом і розвитком економіки,

соціально-демографічними аспектами регіону та розвитком сфери послуг; частка регіону на ринку країни; аналіз регіональних особливостей тощо. Так, порівняння обсягів надання послуг за окремими регіонами за останні 2 роки представлено у табл. 2 [20-21].

Виходячи з даних табл. 2, сфера обслуговування найбільш потужно представлена у областях, центрами яких є найбільші міста України (Дніпропетровська, Київська, Львівська, Одеська, Харківська), та у самій столиці. У переважній більшості областей обсяг реалізованих послуг у 2021 р. суттєво збільшився порівняно з попереднім роком, за винятком Хмельницької та Черкаської.

Також для аналізу економічної ефективності підприємств сфери обслуговування на мікрорівні,

крім специфічних показників, що розглядалися вище і характеризують якість надання послуг, на практиці часто застосовують загальні фінансово-економічні показники, які характеризують стан господарської діяльності відповідних суб'єктів. До них належать показники продуктивності праці (виробіток, трудомісткість), використання основних фондів (фондовіддача, фондоємність, фондоозброєність, коефіцієнт інтенсивності використання обладнання), використання оборотних засобів (коефіцієнт оборотності оборотних засобів, період оборотності), рентабельності (рентабельність продукції/послуг, рентабельність продажів, рентабельність власного капіталу).

Таблиця 2

**Обсяг реалізованих послуг підприємствами сфери послуг у IV кварталі 2020-2021 рр.**

млн грн

Регіон	2020	2021
Україна	264195,9	340471,
Вінницька	3138,4	4341,3
Волинська	1943,2	2926,3
Дніпропетровська	17168,9	21537,0
Донецька	4995,8	6324,7
Житомирська	1694,9	2583,9
Закарпатська	2061,0	2880,5
Івано-Франківська	4766,3	6523,9
Київська	9346,0	11035,4
Кіровоградська	2281,2	2530,2
Луганська	620,8	1237,4
Львівська	10752,3	15722,8
Миколаївська	5631,5	7426,4
Одеська	18117,7	23670,7
Полтавська	3579,4	4828,5
Рівненська	1505,8	1651,8
Сумська	2329,5	3125,8
Тернопільська	2884,6	3929,9
Харківська	9772,2	14730,7
Хмельницька	1525,0	1514,7
Черкаська	2764,6	1940,3
Чернівецька	959,9	3084,7
Чернігівська	2017,8	3266,2
м. Київ	107247,1	142897,8



Головною умовою успішного розвитку підприємств сфери послуг є, безумовно, підвищення якості та забезпечення різноманітності послуг. В ринкових умовах актуальним є розвиток підприємств на основі залучення додаткових джерел фінансування й адаптації до сучасних вимог клієнтів. Тому основними показниками розвитку суб'єктів господарювання у цій сфері повинні бути ті, які характеризують кількість і якість пропонованих послуг, обсяг і структуру попиту. Слід зазначити, що останніми роками відбувався активний процес удосконалення управління підприємствами сфери послуг. Часто такі підприємства застосовують наступальні конкурентні та маркетингові стратегії, що мають на меті інформування потенційних клієнтів і рекламування власних пропозицій. Проте слід врахувати, що ефективна маркетингова стратегія може бути ефективно реалізована за умови активної співпраці з іншими сервісними підприємствами.

Суттєве значення на розвиток сфери послуг чинять політико-правові фактори шляхом політичної, організаційно-правової й економічної діяльності державних органів, спрямованої на регулювання відносин у цій сфері. Також слід підкреслити роль держави у визначенні правових гарантій і їх реалізації, захисті суб'єктів сфери послуг, прав споживачів шляхом нормативно-законодавчої діяльності, забезпечення державної політики і державних програм розвитку.

У сучасних умовах дія зазначених чинників значно підсилюється завдяки впливу інноваційних процесів. Очевидно, що специфіка та темпи зростання окремих видів послуг суттєво різняться, однак існують фактори, котрі визначають загальні для всіх підприємств параметри зростання й ефективності. До них належить передовсім активний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій.

Для розвитку досліджуваної сфери позитивну роль відіграє модернізація під впливом ІКТ характеристик створення послуг, зокрема локальна прив'язаність, співпадіння виробництва та споживання послуги в просторі й часі, неможливість її накопичення, а також зберігання й передачі на відстані. Сучасні технології знижують такі часові й просторові обмеження, даючи змогу зберігати послуги в різних формах і на різних носіях, споживати їх на відстані в режимі реального часу.

Водночас слід зазначити, що ІКТ в окремих випадках створюють певні проблеми, пов'язані з дотриманням етичних і моральних норм, а також захистом інтелектуальної власності. Однак підвищення та диференціація попиту на послуги в результаті поширення інформаційних технологій та Інтернету очевидні. Підтвердженням цього є той факт, що сьогодні відбувається активне зростання чисельності користувачів: станом на кінець квітня 2022 р. 63% населення світу, тобто понад 5 млрд осіб, користуються Інтернетом, причому за останній рік їх кількість зросла майже на 200 млн. Фактично за перший рік пандемії кількість людей, які почали користуватися Інтернетом, збільшилася на 10% – це найбільший річний приріст за останнє десятиліття. Кількість українських інтернет-користувачів

також зросла на 2 млн, що на 33% більше, ніж за 2019 р., і на початку 2021 р. досягла майже 30 млн осіб, тобто близько 67% населення країни. Також в Україні у 2021 р. налічувалося понад 4500 провайдерів (включаючи фізичних осіб). Якщо ж порівняти загальну аудиторію за два календарні місяці повномасштабних бойових дій 2022 р. (дані Gemius Ukraine з 24 лютого до 24 березня і з 25 березня до 25 квітня), то користувачів мережі поменшало на 0,5 млн осіб. З цього можна зробити висновок, що споживання інтернет-трафіку загалом стабілізувалося [22].

Новітні технології істотно змінюють чимало параметрів функціонування сфери обслуговування. Так, значно підвищився рівень диверсифікації виробництва; галузева структура розширилася завдяки принципово новим видам сервісу, зокрема мобільним видам комунікацій, а також інформаційних послуг, котрі забезпечують створення баз даних, обробки інформаційних потоків, розробок комп'ютерних програм, обслуговування й управління комп'ютерними мережами. Відповідно, кардинально модифікуються матеріально-технічна база, принципи організації та управління, методи взаємодії й обслуговування клієнтів. Як наслідок, якісні параметри сервісу вдосконалюються за багатьма параметрами: розширюється спектр варіантів вибору споживачів, максимально повно та точно враховуються потреби і запити клієнтів, а модель масового обслуговування доповнюється або заміщається індивідуальним обслуговуванням.

Загальним показником ефективності використання інформаційно-комунікаційних технологій може бути загальна кількість сайтів підприємств сфери послуг. Також слід врахувати і соціальну значущість відповідних ресурсів, яка може виражатися через популярність сайту, його відвідуваність тощо.

**Висновки та перспективи подальших досліджень у даному напрямі.** Потреба у підбитті підсумків діяльності підприємств сфери послуг загалом, виявлення загального економічного й організаційно-технічного рівня виробництва й реалізації послуг, а також якості обслуговування споживачів обумовлює постійне проведення комплексної оцінки процесів господарської діяльності підприємств як на мікро-, так і на макрорівні. Організація і методика проведення комплексної оцінки, визначення алгоритмів і основних показників діяльності сервісних підприємств та їх взаємозв'язок формує схему і подальшу поетапну оцінку їх стану як цілісного об'єкта управління.

Подальший розвиток сфери обслуговування та підвищення рівня задоволеності споживачів можливі тільки шляхом розвитку сучасних форм і видів послуг, модернізації діяльності самих підприємств. Складність проблем, які постають сьогодні перед сферою послуг, і взаємозв'язок процесів розвитку із зовнішніми факторами потребують створення системи управлінських рішень, що зможе забезпечити ефективне відновлення сервісної галузі в постковідний і поствоєнний період.

ЛІТЕРАТУРА

1. Держстат: сфера послуг зросла на 23% у II кварталі. URL: <https://finbalance.com.ua/news/derzhstat-sfera-posluh-u-ii-kvartali-zrosla-na-23>.
2. Дерев'яно І. В. Сфера послуг: сутність, структура та чинники формування попиту. *Наукові записки*. Серія "Економіка". 2013. Вип. 21. С. 12-15.
3. Падіння ВВП за підсумками 2022 року перевищить третину – прогноз НБУ. URL: <https://mind.ua/news/20243430-padinnya-vvp-za-pidsumkami-2022-roku-perevishchit-tretinu-prognoz-nbu>.
4. Павліш О. Через війну бізнес у червні негативно оцінив перспективи своєї діяльності. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2022/07/1/688753/>.
5. Вареник І. В., Німко С. І. Конкурентоспроможність сфери послуг України. *Економіка і суспільство*. 2016. Вип. 2. С. 45-48.
6. Данилишин Б. М., Куценко В. І., Остафійчук Я. В. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства. К. : Нічлава, 2005. 328 с.
7. Дразниця С. А. Сучасні методи оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємств сфери послуг. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2016. № 5. Т. 1. С. 210-213.
8. Кучеренко С. Ю., Леваєва Л. Ю., Припуга Н. В. Аналіз тенденцій розвитку сфери послуг в економіці України. *Економічний вісник університету*. 2021. Вип. 49. С. 96-107.
9. Ярославський А. О. Економічна ефективність діяльності підприємства: теоретичний аспект. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія "Міжнародні економічні відносини та світове господарство". 2018. Вип. 20. Ч. 3. С. 174-177.
10. Пилипенко С. М. Теоретичні засади оцінки ефективності діяльності підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. Вип. 10. С. 254-256.
11. Акрамова Ю. І. Критерии эффективности деятельности сферы услуг. *Вестник Ассоциации туризма и сервиса*. 2021. Вып. 1. Т. 15. С. 128-133.
12. Cuadrado-Roura Juan R. Service industries and regional analysis. New directions and challenges. *Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research*. 2016. Vol. 36. Pp. 107-127.
13. Салихова С. Ф., Мутраков О. С., Губайдуллин А. М. Показатели экономической эффективности деятельности предприятий сферы услуг. *Вестник УГНТУ*. Наука, образование, экономика. 2016. № 3. С. 42-48.
14. Обсяг реалізованих послуг за видами економічної діяльності в Україні у IV кварталі 2020 р. URL: <https://ukrstat.gov.ua/express/expr2021/02/20.pdf>.
15. Обсяг реалізованих послуг за видами економічної діяльності в Україні у IV кварталі 2021 р. URL: <https://ukrstat.gov.ua/express/expr2022/02/19.pdf>.
16. IT – єдина індустрія, яка зростає у 2022 році. URL: <https://delo.ua/uk/telecom/it-jedina-industriya-yaka-zrostaє-u-2022-roci-401327/>.
17. Середні споживчі ціни на товари (послуги) по Україні у 2022 році. URL: [https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/ct/sctp/Arc\\_h\\_sctp\\_u.htm](https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/ct/sctp/Arc_h_sctp_u.htm).
18. Кількість зареєстрованих юридичних осіб за видами економічної діяльності на 01 липня 2022 року. URL: [https://ukrstat.gov.ua/edrpoju/ukr/EDRPU\\_2022/kved/arh\\_kved\\_22.htm](https://ukrstat.gov.ua/edrpoju/ukr/EDRPU_2022/kved/arh_kved_22.htm).
19. Кількість зареєстрованих фізичних осіб за видами економічної діяльності на 01 липня 2022 року. URL: [https://ukrstat.gov.ua/edrpoju/ukr/EDRPU\\_2022/fop\\_kved/arh\\_kzf\\_kved\\_22.htm](https://ukrstat.gov.ua/edrpoju/ukr/EDRPU_2022/fop_kved/arh_kzf_kved_22.htm).
20. Обсяг реалізованих послуг за регіонами за видами економічної діяльності у IV кварталі 2020 р. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>.
21. Обсяг реалізованих послуг за регіонами за видами економічної діяльності у IV кварталі 2021 р. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>.
22. 63% людей зараз онлайн. Великий звіт Digital 2022 про користувачів Інтернету. URL: <https://ain.ua/2022/04/30/zvit-digital-2022/>.

REFERENCES

1. Derzhstat: sfera posluh zrosla na 23% u II kvartali, available at : <https://finbalance.com.ua/news/derzhstat-sfera-posluh-u-ii-kvartali-zrosla-na-23>.
2. Derevi'anko, I. V. (2013), Sfera posluh: sutnist', struktura ta chynnyky formuvannia popytu, *Naukovi zapysky*. Seria "Ekonomika", issue 21, pp. 12-15.
3. Padinnia VVP za pidsumkamy 2022 roku perevyschyt' tretynu – prohnoz NBU, available at : <https://mind.ua/news/20243430-padinnya-vvp-za-pidsumkami-2022-roku-perevishchit-tretinu-prognoz-nbu>.
4. Pavlish, O. Cherez vijnu biznes u chervni nehatyvno otsinyv perspektyvy svoiei diial'nosti, available at : <https://www.epravda.com.ua/news/2022/07/1/688753/>.
5. Varenik, I. V. and Nimko, S. I. (2016), Konkurentospromozhnist' sfery posluh Ukrainy, *Ekonomika i suspil'stvo*, issue 2, pp. 45-48.
6. Danylyshyn, B. M., Kutsenko, V. I. and Ostafijchuk, Ya. V. (2005), Sfera ta rynek posluh u konteksti sotsial'noi modyfikatsii suspil'stva, *Nichlava, Kyiv*, 328 p.
7. Drazhnytsia, S. A. (2016), Suchasni metody otsiniuvannia rivnia konkurentospromozhnosti pidpriemstv sfery posluh, *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu*. Ekonomichni nauky, no. 5, vol. 1, pp. 210-213/
8. Kucherenko, S. Yu., Levaieva, L. Yu. and Pryputa N. V. (2021), Analiz tendentsij rozvytku sfery posluh v ekonomitsi Ukrainy, *Ekonomichnyj visnyk universytetu*, issue 49, pp. 96-107.
9. Yaroslavs'kyj, A. O. (2018), Ekonomichna efektyvnist' diial'nosti pidpriemstva: teoretichnyj aspekt, *Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu*. Seria "Mizhnarodni ekonomichni

vidnosyny ta svitove hospodarstvo”, issue 20, part 3, pp. 174-177.

10. Pylypenko, S. M. (2016), Teoretychni zasady otsinky efektyvnosti diial'nosti pidpriemstva, *Hlobal'ni ta natsional'ni problemy ekonomiky*, issue 10, pp. 254-256.

11. Akramova, Yu. I. (2021), Kriterii effektivnosti deyatelnosti sfery uslug, *Vestnik Assotsiatsii turizma i servisa*, issue 1, vol. 15, pp. 128-133.

12. Cuadrado-Roura, Juan R. (2016), Service industries and regional analysis. New directions and challenges, *Investigaciones Regionales, Journal of Regional Research*, vol. 36, pp. 107-127.

13. Salihova, S. F., Mutrakov, O. S. and Gubajdullin, A. M. (2016), Pokazateli ekonomicheskoy effektivnosti deyatelnosti predpriyatij sfery uslug, *Vestnik UGNTU*. Nauka, obrazovanie, ekonomika, no. 3, pp. 42-48.

14. Obsiah realizovanykh posluh za vydamy ekonomichnoi diial'nosti v Ukraini u IV kvartali 2020 r., available at : <https://ukrstat.gov.ua/express/expr2021/02/20.pdf>.

15. Obsiah realizovanykh posluh za vydamy ekonomichnoi diial'nosti v Ukraini u IV kvartali 2021 r., available at : <https://ukrstat.gov.ua/express/expr2022/02/20.pdf>.

16. IT – iedyndia industriia, iaka zrostaie u 2022 rotsi, available at : <https://delo.ua/uk/telecom/it-jedina-industriya-yaka-zrostaje-u-2022-roci-401327/>.

17. Seredni spozhyvchi tsiny na tovary (posluhy) po Ukraini u 2022 rotsi, available at : [https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/ct/sctp/Arch\\_sctp\\_u.htm](https://ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2018/ct/sctp/Arch_sctp_u.htm).

18. Kil'kist' zareiestrovanykh iurydychnykh osib za vydamy ekonomichnoi diial'nosti na 01 lypnia 2022 roku, available at : [https://ukrstat.gov.ua/edrpoj/ukr/EDRPU\\_2022/kved/arh\\_kved\\_22.htm](https://ukrstat.gov.ua/edrpoj/ukr/EDRPU_2022/kved/arh_kved_22.htm).

19. Kil'kist' zareiestrovanykh fizychnykh osib za vydamy ekonomichnoi diial'nosti na 01 lypnia 2022 roku, available at : [https://ukrstat.gov.ua/edrpoj/ukr/EDRPU\\_2022/fop\\_kv ed/arh\\_kzf\\_kved\\_22.htm](https://ukrstat.gov.ua/edrpoj/ukr/EDRPU_2022/fop_kv ed/arh_kzf_kved_22.htm).

20. Obsiah realizovanykh posluh za rehionamy za vydamy ekonomichnoi diial'nosti u IV kvartali 2020 r., available at : <https://ukrstat.gov.ua/>.

21. Obsiah realizovanykh posluh za rehionamy za vydamy ekonomichnoi diial'nosti u IV kvartali 2021 r., available at : <https://ukrstat.gov.ua/>.

22. 63% liudej zaraz onlajn. Velykyj zvit Digital 2022 pro korystuvachiv Internetu, available at : <https://ain.ua/2022/04/30/zvit-digital-2022/>.

*Стаття надійшла до редакції 24 липня 2022 року*