

Автореф
Л72

ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЛОЗОВСЬКА ГАННА МИКОЛАЇВНА

УДК 657.1:336.221

**РИНКОВІ ІНСТРУМЕНТИ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ
ПОСЛУГ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ**

08.00.05 – розвиток продуктивних сил і регіональна економіка

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Одеса - 2015

Дисертацією є рукопис.
Робота виконана в Одеській національній академії харчових технологій
Міністерства освіти і науки України.

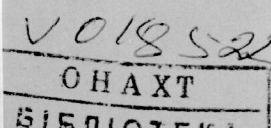
Науковий керівник: доктор технічних наук, професор,
КНЯЗЄВА Ніна Олексіївна,
Одеська національна академія харчових технологій,
завідувач кафедри інформаційних систем та
мереж.

Офіційні опоненти: доктор економічних наук,
АБДУЛЛАЄВ Рагд Алядінович,
РВНЗ "Кримський інженерно-педагогічний
університет,
завідувач кафедри обліку і аудиту;

доктор економічних наук, доцент
БОГАТИРЬОВ Костянтин Олександрович,
Національний університет кораблебудування
імені адмірала Макарова,
завідувач кафедри теоретичних основ
олімпійського та професійного спорту.

Захист відбудеться "26" лютого 2015 р. о 10:30 годині на засіданні
спеціалізованої комісії № 41.088.05 у Одеській національній академії
харчових технологій, м. Одеса, вул. Канатна, 112.
Робота захищатиметься у бібліотеці Одеської національної
академії харчових технологій, м. Одеса, вул. Канатна, 112.

А.Г.Богатов



ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сфера послуг, являючи собою складний багатоплановий механізм, є найбільш перспективних областей сучасної регіональної економіки, що охоплює широке коло діяльності. До найбільш розвинених та затребуваних послуг на сьогодні можна віднести ресторанний, туристичний та готельний бізнес, спортивні клуби й навчальні заклади, аудиторські та консалтингові компанії, фінансові установи, а також підприємства, що надають різноманітні інфокомунікаційні послуги. Розвиток сфери послуг на регіональному рівні відбивається на її частині в доходах регіонів країни, яка за останні роки становила близько 50% та постійно зростає.

Основні причини суттєвого підвищення ролі послуг на регіональному рівні у сучасній економіці пов'язані, насамперед, у появі нових видів діяльності в сфері послуг у зв'язку із впливом науково-технічного прогресу, в ускладненні виробництва й насиченні ринку товарами повсякденного попиту. Передумовами росту значимості послуг з'явилися також: збільшення впливу послуг на торгівлю новими типами товарів, особливо технічно складними; необхідність у комплексі додаткових послуг при збуті товарів; збільшення фінансових, транспортних, інфокомунікаційних і інших послуг у зв'язку з розвитком виробництва.

Важливе місце на регіональному рівні займають соціально-економічні послуги, які сприяють задоволенню потреб у таких послугах усіх прошарків населення, зокрема, соціально-незахищених. Наявність цих послуг також гарантує конституційні права усіх громадян на визначений рівень життя та добробуту. Саме соціальна складова обумовлює інтерес до соціально-економічних послуг на регіональному рівні. Місце і роль соціально-економічних послуг визначаються тенденціями постіндустріального розвитку, а саме – значним підвищенням питомої ваги сфери послуг у суспільному виробництві і в структурі зайнятості населення, в результаті чого ця сфера є домінуючою серед усіх галузей економіки.

Питанням формування та реалізації концепції розвитку ринкових відносин та діяльності підприємств, зокрема, в сфері послуг, присвячено багато досліджень зарубіжних та вітчизняних науковців. Серед провідних закордонних науковців слід визначити праці Портера М.Е., Ансоффа І., Томпсона А.А., Стрікланда А.Дж., Мескона М.Х., Колтера Ф. та багатьох інших. Серед науковців пострадянського простору та України можна визначити праці Абдуллаєва Р., Богатирьова К., Виханського О., Войчак А., Герасимчук В., Князевої Н., Крикавського С., Куденко Н., Павленко А., Решетникова І., Савенко І., Топіхи В., Уткіна Е., Хомініча І., Фатхутдінова Р. та інших.

Проте проведені дослідження не можуть повністю задовольнити потреби теорії і практики розвитку соціально-економічних послуг на регіональному рівні. Тому постає нове наукове завдання розробки теоретико-методичних основ та прикладного ринкового інструментарію реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні.

Актуальність, недостатня теоретична і методична розробленість та практична значимість вищевказаних проблем зумовила вибір теми дисертаційного дослідження, мету і постановку завдань.

Зв'язок дисертаційної роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт ОНАХТ і є складовою науково-дослідної роботи на тему «Методологія маркетингової діяльності вищого навчального закладу» (№ держреєстрації 0114U0018016, 2014-2016 р.). В межах наукової програми автором виконанні дослідження, які пов'язанні з удосконаленням ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є розробка й обґрунтування теоретико-методичних засад та науково-практичних рекомендацій з удосконалення ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні.

Для досягнення мети дослідження було визначено і вирішено комплекс завдань:

- визначити сутність та зміст основних ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні;
- розробити інструментарій дослідження рівня реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні;
- обґрунтувати систему показників визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні;
- розвинути методичний підхід до визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг;
- розробити концепцію формування механізму реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні;
- удосконалити науково-прикладні підходи до моделювання поведінки споживачів соціально-економічних послуг шляхом розробки імітаційної моделі;
- обґрунтувати принципи групування економічних результатів від надання соціально-економічних послуг;
- розробити рекомендації щодо удосконалення інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні з урахуванням елементів державної політики в управлінні регіоном.

Об'єктом дослідження є процеси розвитку ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних аспектів формування ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні.

Методи дослідження. Методологічною основою проведеного дослідження стали діалектична теорія пізнання та фундаментальні положення сучасних економічних і інформаційних теорій. В роботі використовувалися теоретичні та емпіричні методи наукового дослідження, зокрема: абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків); монографічний, історичний та причинно-наслідкового зв'язку (встановлення економічної сутності категорії соціально-економічних послуг); системного аналізу, індукції

та дедукції (обґрунтування організаційно-методичних аспектів формування ринкових інструментів); графічних зображень даних, прийомів аналізу відносних та абсолютних величин, порівняння (вивчення складу й структури та виявлення особливостей ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні); економіко-математичного моделювання (обґрунтування положень щодо оцінки формування управлінської політики в частині формування інформації про оподатковуваний економічний результат).

Інформаційну базу дослідження складають: законодавчо-нормативні акти України, статистичні і аналітичні дані Державної служби статистики України, Міністерства економічного розвитку та торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України; публікації вітчизняних і закордонних вчених-економістів з дослідженої проблематики та інші джерела.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні теоретико-методичних засад та розробці практичних рекомендацій з формування ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні. Основні результати отримані автором у дисертаційному дослідженні, які характеризуються науковою новизною і виносяться на захист, полягають у наступному:

вперше:

- розроблено концепцію формування механізму реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, яка передбачає використання інструментів соціально-етичного маркетингу, що надаватиме можливість виробнику послуг краще зрозуміти потреби споживача і суспільства в цілому, сприяючи підвищенню ефективності діяльності як підприємства, так і сфери надання соціально-економічних послуг;

удосконалено:

- науково-прикладні підходи до моделювання поведінки споживачів шляхом розробки імітаційної моделі, що, на відміну від існуючих, визначатиме імовірні варіанти поведінки споживачів в умовах появи нової соціально-економічної послуги та надаватиме виробникам послуг інформацію про поведінку споживачів на регіональному ринку послуг в умовах конкуренції та інструменти оцінки імовірності різних реакцій споживачів;

- систему показників визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, яка, на відміну від існуючих, утворює показники за джерелом виникнення ефекту, визначає напрямок їх позитивних змін та надає можливість дослідити чинники виникнення синергетичного ефекту від впровадження соціально-економічних послуг;

- інструментарій дослідження рівня реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, що враховує застосування показників які характеризують регіональну специфіку надання соціально-економічних послуг та відрізняється урахуванням інтересів соціально-незахищених прошарків населення регіону;

дістали подальшого розвитку:

- визначення сутності та змісту основного ринкового інструменту реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, що розкривається через узагальнення соціально-орієнтованої концепції маркетингу, що, на відміну від існуючих, сприятиме більш чіткому усвідомленню суті та змістовного наповнення поняття «соціально-економічна послуга»;

- методичний підхід до визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг, який відрізняється від існуючих тим, що показники, за якими визначається ефективність, згруповані за своїм змістовним наповненням та впливом на різні аспекти діяльності підприємства в сфері надання соціально-економічних послуг та за різними категоріями соціально-незахищених споживачів;

- принципи групування економічних результатів від надання соціально-економічних послуг, які, на відміну від існуючих, виділені з урахуванням показників, що характеризують кожен з видів ефективності на макро- та мікрорівнях, визначає змістовне наповнення кожного з видів ефективності та поділяє кожен з видів ефективності за рівнем виникнення;

- рекомендації щодо удосконалення інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, які повинні враховувати елементи державної політики в управлінні регіоном, а саме: стимулювання інноваційно-інвестиційного розвитку на основі ефективного використання потенціалу регіонів; подальше реформування правового поля, що регулює суспільні відносини у міжрегіональній сфері; створення сприятливого підприємницького середовища в усіх регіонах як основи активізації внутрішніх джерел розвитку і зростання виробників послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Наукові результати дослідження й основні положення дисертації доведені до рівня проектних системно-функціональних рішень, методичних розробок і практичних рекомендацій, які можуть використовуватися при впровадженні низки соціально-економічних послуг в інших сферах економічної діяльності та на підприємствах, які такі послуги надають.

Практична спрямованість отриманих результатів підтверджується довідками про впровадження результатів дослідження: у діяльності Державного підприємства «Український науково-дослідний інститут радіо і телебачення» (довідка про впровадження від 12.12.2014р.). Результати дослідження, висновки та рекомендації, що містяться в дисертації, використовуються у практичній діяльності Одеської обласної державної адміністрації (довідка № 117/06-17-68/6-14 від 27.01.14р.); Миколаївської обласної державної адміністрації (довідка № 117/06-17-68/6-14 від 27.01.14р.). Матеріали дисертації використовуються у навчальному процесі факультету інформаційних технологій та кібербезпеки Одеської національної академії харчових технологій при викладанні дисципліни «Чинники успішного працевлаштування за фахом» освітньо-професійної програми підготовки спеціалістів за напрямом 7.05010203 «Комп'ютерна інженерія» та «Маркетинг» освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів за напрямом 6.030601 «Менеджмент» (довідка про

впровадження від 09.09.2014 р.).

Особистий внесок здобувача. Основні положення, висновки та рекомендації сформульовані і обґрунтовані автором самостійно. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, в дисертації використані лише ті ідеї та положення, що є особистим науковим результатом. Найбільш вагомий внесок автора полягає в розробці науково-теоретичних основ та прикладних положень управління економічними результатами діяльності харчових підприємств.

Апробація результатів дисертації. Основні положення дисертаційної роботи доповідались, обговорювались та отримали позитивну оцінку на таких науково-практичних конференціях, зокрема на: I Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми формування нової економіки XXI століття», (м. Дніпропетровськ, 17-19 грудня 2008 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми розвитку економіки: оцінка та перспектива вирішення: матеріали» (м. Дніпропетровськ, 11-12 липня 2014 р.); науково-практичній конференції «Наука сьогодні: теорія, методологія, практика, проблематика» (м. Сопот, 30-31 червня 2014 р.); V Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні тенденції в економіці та управлінні: новий погляд» (м. Донецьк, 13-14 червня 2014 р.); XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми та перспективи розвитку науки», (м. Чернівці, 28-29 червня 2014 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні дослідження в соціальній сфері» (м. Одеса, 15 жовтня 2013 р.), а також на науково-методичних семінарах Одеської національної академії харчових технологій протягом 2009-2014 рр.

Публікації. Основні положення дисертації, викладено у 11 наукових працях, з них: 5 статей у збірниках наукових праць і журналах, що входять до рекомендованих видань ДАК України, із них 1 стаття у журналі, що включено до міжнародних наукометричних баз, 6 тез доповідей у матеріалах міжнародних науково-практичних конференцій. Загальний обсяг публікацій складає 4,35 д. а., з яких особисто автору належить 3,33 д. а.

Обсяг і структура дисертації. Дисертація викладена на 173 сторінках машинописного тексту і складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 154 найменувань. Робота містить 32 таблиці, 14 рисунки, 18 формул.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ Місце 29, №1/6

У першому розділі «Теоретико-методичні засади ринкових інструментів реалізації послуг на регіональному рівні» досліджено теоретичні основи визначення сутності інструментів розвитку ринку послуг; обґрунтовано засади та доміанти розвитку ринку послуг; визначено організаційно-методичні аспекти ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг.

Обговорення проблем становлення ринкових механізмів господарювання в Україні обов'язково передбачає необхідність враховувати проблеми формування й розвитку ринку послуг. Проблеми, які стосуються інфраструктури і базових видів послуг, що надаються в умовах функціонування

ринкової економіки, – енергетичні, комунальні, транспортні, фінансові, інформаційні і комунікаційні, – є досить різноманітними і відображають складність і неоднозначність їх дослідження.

Ринок послуг представляє собою ринок, на якому взаємодіють попит на послуги з боку споживачів послуг (окремих осіб, підприємств і організацій, держави) і їх пропозиція. Одночасно, характерною рисою ринку послуг є значна роль держави, яка проводить політику і виконує функції регулювання ринку, і її органів управління.

В результаті досліджень нами були визначені основні фактори, які, на наш погляд, найбільш впливають на розвиток регіонального ринку соціально-економічних послуг: доходи населення; середня заробітна платня в Україні; кількість наявного населення; видатки на соціально- культурні заходи та науку. Розвиток ринку послуг визначається дією чинників мікро (внутрішнього) та макро (зовнішнього) середовища. Першопливвають на рівні окремої організації та безпосередньо визначають умови її функціонування. Види соціально-економічних послуг на регіональному рівні з урахуванням регіональних програм розвитку та державної соціальної політики наведено на рис. 1.



Рисунок 1 – Види соціально-економічних послуг на регіональному рівні

Встановлено, що обсяг реалізації послуг населенню – важливий комплексний соціально-економічний показник задоволення потреб в послугах різного призначення, а отже, показник рівня життя населення одночасно

результатів функціонування ринку послуг і розвитку сфери послуг. Цей показник доцільно використовувати в якості специфічного показника ефекту функціонування регіонального ринку. На його основі визначається внесок ринку послуг в результат функціонування ринку товарів та послуг вцілому.

В процесі дослідження нами визначено основні відмінні риси реалізації соціально-економічних послуг на регіональному ринку: це соціально-економічна система взаємозв'язків між виробниками послуг і різними демографічними, економічними і соціальними категоріями споживачів; функціонує на основі процесів купівлі-продажу на визначеній території; володіє високим рівнем саморегуляції; тісна взаємодія економічних агентів у різних сферах економічної діяльності; залежить від грошових доходів населення, ціни на послуги та рівня виробництва послуг.

Дослідження показали, що важливою складовою серед інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні є маркетинг послуг. Сучасний маркетинг послуг є галуззю економічної науки, що розглядає процес створення, виробництва і реалізації послуг в інтегрованій сукупності, спрямованій на виявлення вимог споживачів і визначення можливостей їх задоволення в конкретних умовах ринкового середовища. Основний принцип, що діє на всіх стадіях маркетингу, – принцип зворотного зв'язку між виробником послуг і споживачами. Маркетинг послуг як ринкова концепція управління дозволяє організувати виробництво і збут послуг так, щоб забезпечити максимально можливу збалансованість попиту і пропозиції в конкретних умовах ринкової кон'юнктури.

У другому розділі «Аналіз та оцінка використання ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні» проаналізовано особливості застосування соціально-економічних послуг; досліджено механізми реалізації соціально-економічних послуг; визначено маркетинговий інструментарій та поведінкова модель реакції споживача на реалізацію соціально-економічної послуги.

В Україні динамічно зростає обсяг реалізованих послуг, які є результатом різноманітної діяльності, що здійснюються виробниками на замовлення будь-яких споживачів. Особливістю послуг є насамперед те, що вони не накопичуються (за винятком окремих видів), не транспортуються, не існують окремо від виробника, тобто вони споживаються, в основному, в момент і в місці їх надання. В Україні обсяг реалізованих послуг має тенденцію до зростання, зокрема, за 2002-2013 рр. збільшився в 6,6 раз (рис. 2).

Проведений аналіз розподілу обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності (у відсотках до загального обсягу) за 2013 рік показав, що на першому місці обсяги послуг різних видів транспорту (18,5%). Другими за значимістю в загальному обсязі послуг протягом останніх років залишалися послуги пошти та зв'язку, незмінною залишилась частка послуг реклами, діяльності з охорони здоров'я людини, діяльності готелів та ресторанів, проведення розслідувань та забезпечення безпеки. Останніми роками значно розширився контингент населення, який є потенційним споживачем соціально-

економічних послуг за рахунок появи нових форм соціально-економічного благополуччя. На сьогодні частка даного виду послуг займає близько 9%, однак сучасний рівень розвитку системи соціально-економічних послуг, якість та види послуг, їх доступність для населення значно відстають від потреби людей. Тому можна сказати, що надання соціально-економічних послуг є перспективним і водночас зникаючим видом послуг.

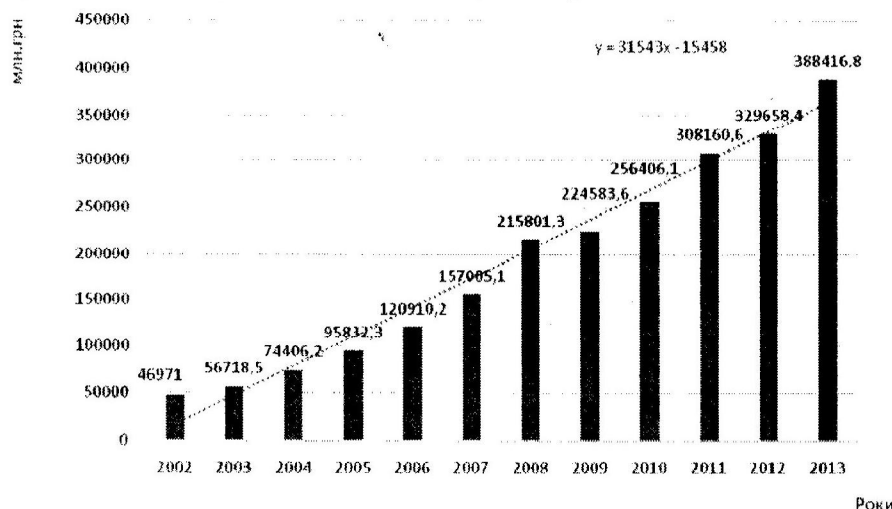


Рисунок 2 - Динаміка обсягу реалізованих послуг, млн. грн

Аналіз показав, що найбільший обсяг реалізованих соціально-економічних послуг на душу населення зафіксовано у м. Києві (19261,2 тис. грн, що складає 26% загальноукраїнського рівня). Тут грає роль факт високого соціально-економічного рівня розвитку міста в цілому. Однак, враховуючи особливості Києва, як перенасиченого мегаполісу працівниками з інших регіонів, слід зазначити, що обсяг на душу населення суттєво нижчий (за деякими неофіційними джерелами реальна кількість населення в місті у більш ніж 2 рази вища офіційної). Крім Києва, значний обсяг послуг на душу населення припадає на Одеську область, де він становить 6025,6 тис. грн. (7,9% до загального показника по Україні).

Безумовно, високий рівень обсягу послуг на душу населення у промислово-розвинутих регіонах: Донецькому (2983,2 тис. грн, що складає 4,8% загальноукраїнського рівня), Дніпропетровському (2512,7 тис. грн, що складає 3,5% загальноукраїнського рівня). Це пов'язано з розвитком виробничої і соціальної інфраструктури. Регіоном, в якому у 2013 р. було надано найменшу кількість соціально-економічних послуг підприємствами різним споживачам на душу населення є Хмельницька область (822,1 тис. грн на душу населення, що складає 1,1% загальноукраїнського рівня). Складна ситуація і у

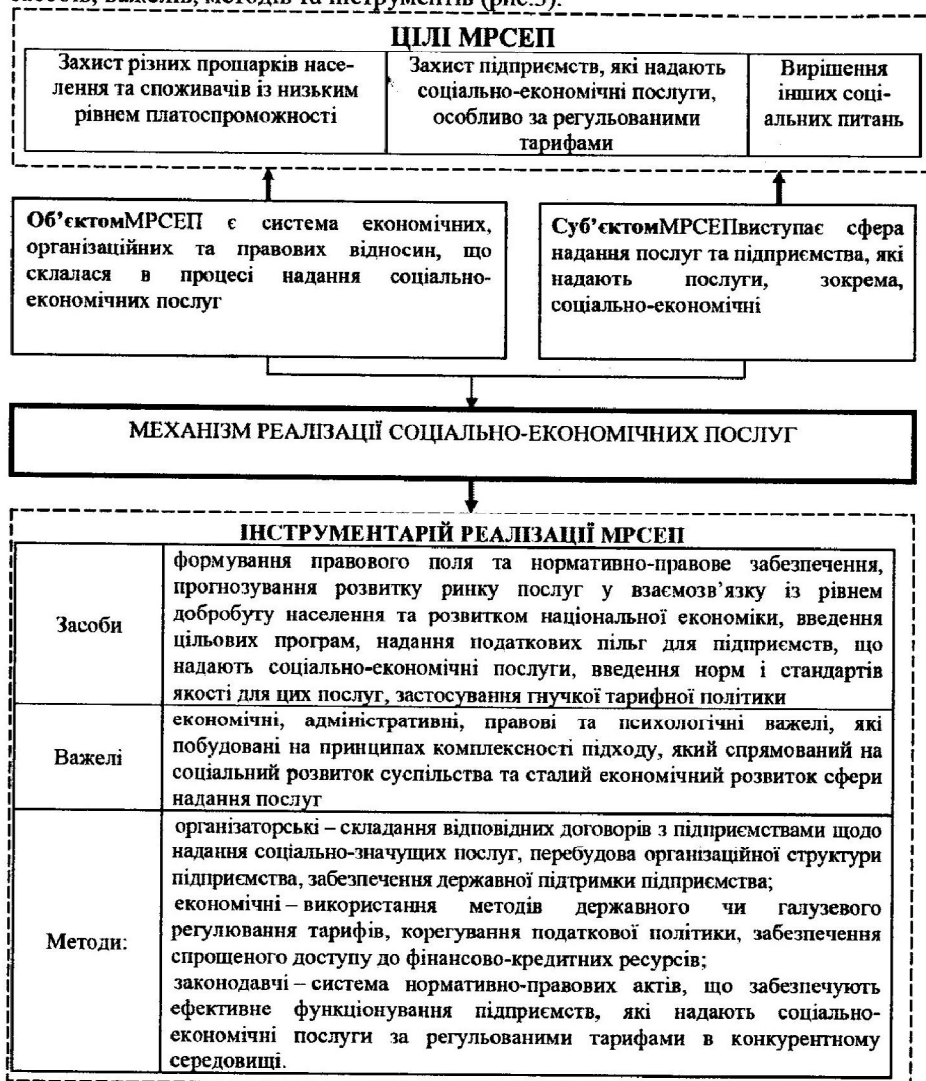
Тернопільському, Житомирському, Івано-Франківському Чернівецькому та Вінницькому регіонах, де розмір соціально-економічних послуг, в розрахунок на душу населення, складає в межах 1,2-1,7% загальноукраїнського рівня. Дослідження показують, що однозначно не можна визначити фактори, що спричинили найменшу кількість послуг в окремих регіонах, однак, демографічна ситуація, відсутність стимулів для виробників послуг, міграція населення за кордон, низький рівень бюджетоутворення, активність населення вплинули на погіршення ситуації. Відношення обсягу надання послуг різняться за регіонами і є досить негативним явищем, що свідчить про суттєві диспропорції у розвитку сфери соціально-економічних послуг регіонів. Така диференціація регіонів України за цим показником негативно позначається на загальному розвитку економіки в цілому і, відповідно, впливає на життєвий рівень населення, неоднорідність можливостей до існування.

У процесі аналізу виявлено, що впроваджені в Україні сучасні реформи системи надання соціально-економічних послуг населенню, які характеризуються непослідовністю та безсистемністю, не дають наразі змоги задовольняти потреби осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги у соціальних послугах у необхідних обсягах і належної якості. Нагальною є потреба в оптимізації обсягів соціальних видатків з бюджету, їх перерозподіл на користь підтримки найбільш вразливих верств населення, забезпеченні адресності в наданні соціальних послуг. Результатом реформ у соціальній сфері має стати надання соціально-економічних послуг особам, що дійсно їх потребують, а не виділення коштів на пільги особам, які мають можливість підвищувати свою самодостатність самостійно.

У процесі дослідження виявлено, що реформування системи надання соціально-економічних послуг населенню в Україні уповільнюється через цілу низку недоліків, які можна згрупувати в чотири блоки: 1) законодавча і нормативно-правова неврегульованість, яка унеможливає реалізацію положень Закону України "Про соціальні послуги" повною мірою; 2) неефективність і нерациональність упідходах до фінансування та управління, що призводить до низького рівня адресності їх отримання, розпорошеності та нецільового використання соціальних видатків (потрібно розвивати соціальне замовлення та укладання контрактів); 3) значна частка монополізації державою ринку послуг, які надаються громіздкою мережею державних і комунальних закладів соціального захисту, соціальних служб (потрібно стимулювати надання соціально-економічних послуг суб'єктами підприємництва і недержавними організаціями).

У третьому розділі «Формування механізмів удосконалення ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні» розкрито особливості розробки концепції формування механізму реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні; досліджено підходи щодо визначення ефективності впровадження соціально-економічних послуг; визначено основні напрями державної політики в галузі створення стимулів для реалізації соціально-економічних послуг на регіональному й місцевому рівнях.

В ході розробки механізму впровадження соціально-економічних послуг (МРСЕП) на регіональному рівні автором розроблено концептуальні основи формування МРСЕП, які встановлюють цілі, об'єкт, суб'єкт МРСЕП, а також інструменти реалізації механізму, які полягають у комплексі взаємопов'язаних засобів, важелів, методів та інструментів (рис.3).



Виходячи з наведених концептуальних основ механізму реалізації соціально-економічних послуг, було сформовано структуру та склад механізму реалізації соціально-економічних послуг. Механізм складається з 8 блоків представлених у вигляді схеми (рис. 4).

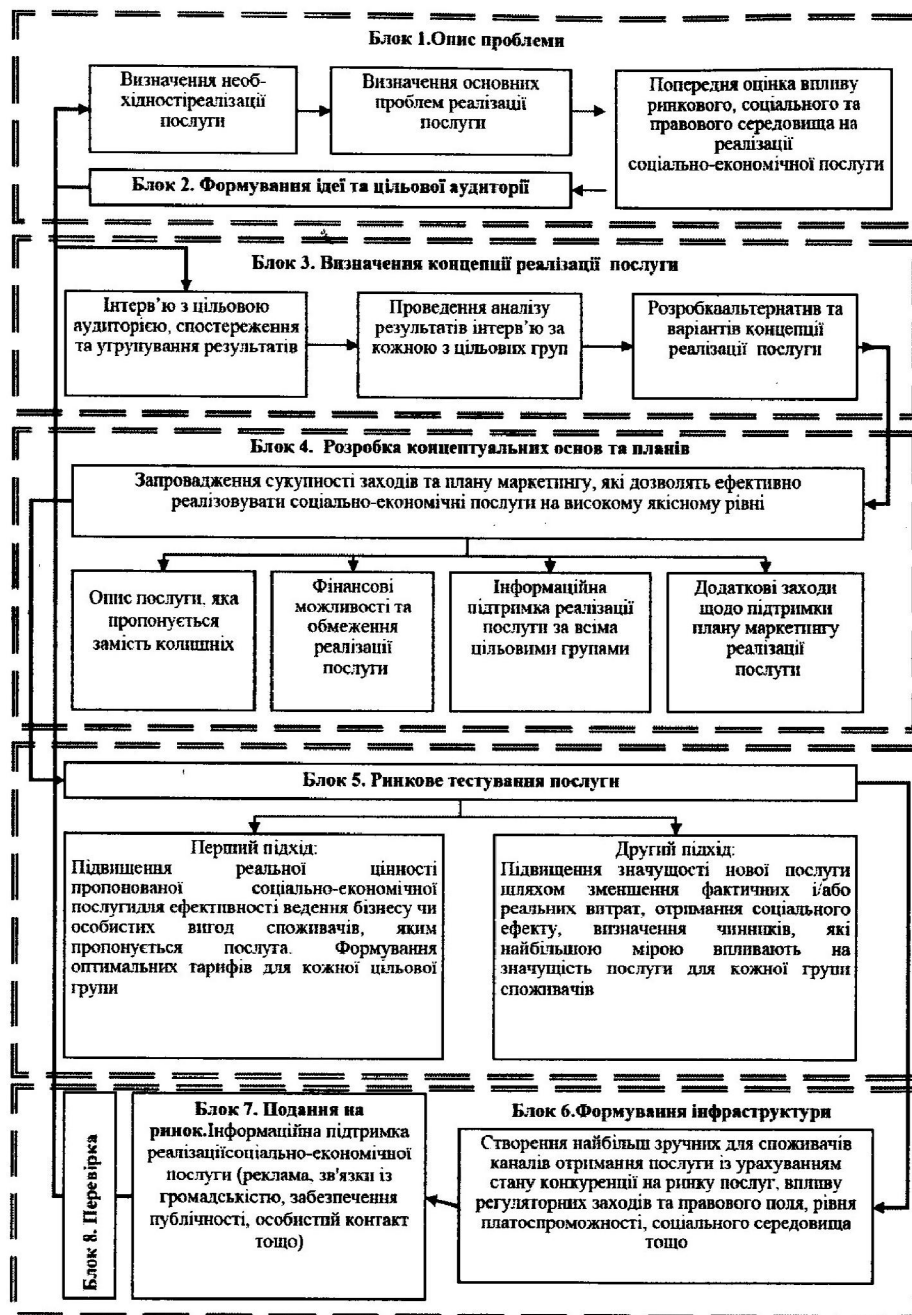


Рисунок 4 - Механізм реалізації соціально-економічних послуг (авторська розробка)

Дослідження довели, що без маркетингового інструментарію неможливим є досягнення загальних стратегічних цілей підприємства у будь-якій сфері виробництва товарів та послуг, зокрема, в сфері соціально-економічних послуг. Ефективність його застосування залежить від наступного: скільки кожного з його різновидів використовується у практиці підприємства; наскільки своєчасно він використовується; у якій послідовності він використовується для вирішення основних завдань підприємства.

На підставі використання системи маркетингових показників і інструментарію, що мають єдину методологію та зважають на специфіку сфери соціально-економічних послуг, розроблено маркетинговий інструментарій впровадження соціально-економічної послуги, який складається з наступних етапів (рис. 5).



Рисунок 5 - Процес розробки маркетингового інструментарію соціально-економічної послуги (розроблено автором)

Користуючись науковим підґрунтям теорії системного аналізу, прикладним інструментарієм моделі Фішбейна та власними розробками автора, в роботі розроблена поведінкова модель, яка має за мету визначити імовірні варіанти поведінки споживачів в умовах появи нової соціально-економічної послуги.

Розроблена модель (рис. 6) спроможна надати підприємствам, що надають послуги, інформацію про поведінку споживачів на ринку послуг в умовах конкуренції. В даній моделі вибір здійснюється між можливістю отримати соціально-економічну послугу у підприємства за регульованими тарифами, чи послугу, що надають інші підприємства за тарифами, що не регулюються. Модель надає можливість оцінити реакцію споживачів, яка формується як результат рівня задоволеності споживачів отриманою послугою. З моделі видно, що існує ряд варіантів реакції споживача на рішення про отримання

послуги у того чи іншого підприємства в залежності від його оцінки отриманої послуги.

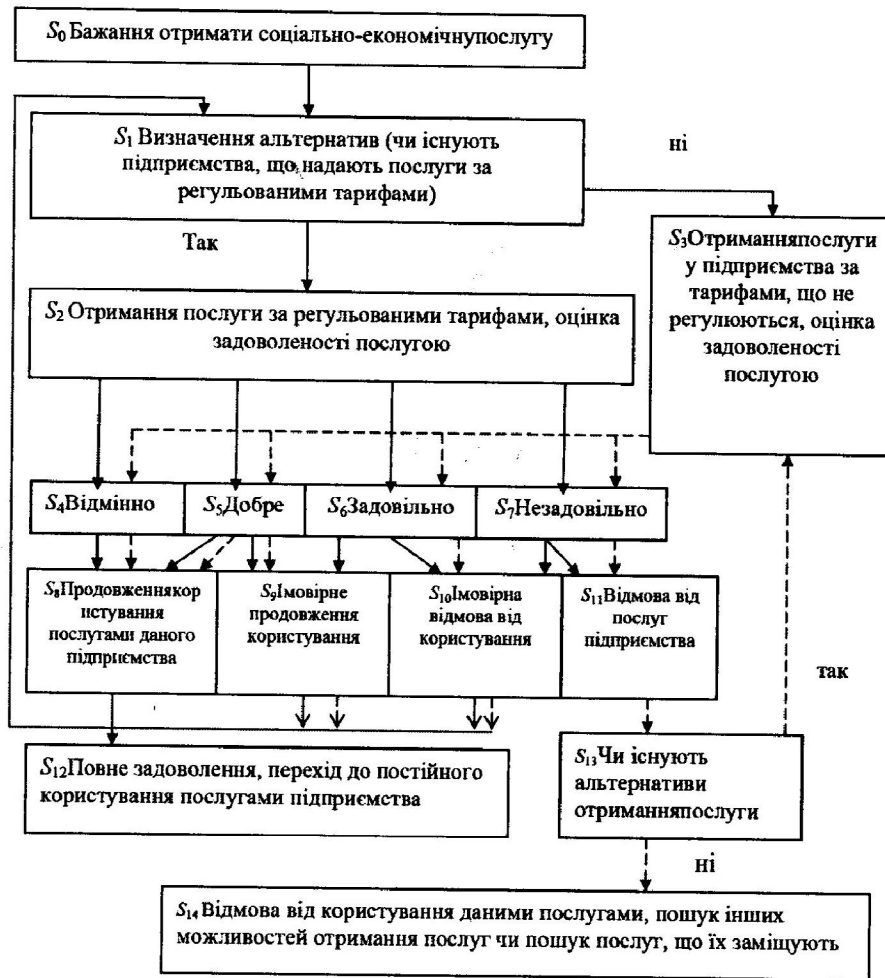


Рисунок 6 - Поведінкова модель реакції споживача на отримання соціально-економічної послуги (розроблено автором)

При отриманні послуги може виникнути ряд оцінок цієї послуги – від позитивної (відмінно) до негативної (незадовільно). На підставі оцінки задоволення споживачів отриманими послугами виникає рішення про продовження користування послугами обраного підприємства чи альтернативних підприємств. З моделі видно, що тільки відмінна оцінка послуги будь-якого підприємства призводить до повторного користування його послугами в майбутньому.

Дослідження довели, що неухильне зростання соціальної ефективності є кінцевою метою багатоаспектної діяльності держави. Впровадження соціально-економічних послуг потребує багаторівневої (як на рівні держави, так і на рівні користувача) оцінки їх соціальної ефективності, оскільки це не тільки економічно вигідний, але й соціальний проект, який торкнеться кожного громадянина держави.

Результати дослідження довели, що при наданні соціально-економічних послуг виникає проблема державного регулювання ціни (тарифів) на ці послуги, що, в свою чергу, призводить до можливих збитків чи відсутності обсягів прибутку, достатнього для розвитку та розширеного відтворення підприємства. Тобто макроекономічна проблема забезпечення населення соціально-економічними послугами може призвести до мікроекономічної проблеми виникнення збитків у конкретного підприємства, яке надає ці послуги. Таким чином, виникає потреба у державному регулюванні питання компенсації можливих збитків підприємств, що надають соціально-економічні послуги.

Встановлено, що значним потенціалом щодо визначення стратегічних напрямів розвитку сфери послуг конкретної території володіє теорія кластерів. У сучасних умовах суб'єкти господарювання для підвищення соціально-економічної ефективності можуть застосовувати такі напрямки: 1) пошук індивідуальних методів реагування на зміни в зовнішньому середовищі для формування ефективного механізму розвитку при активізації інноваційно-інвестиційних процесів; 2) формування необхідного потенціалу всередині суб'єктів господарювання, що відповідає вимогам до соціально значимих проектів, програм, які підтримуються державою; 3) зміна своєї цільової спрямованості для комерціалізації одержуваних результатів; 4) інтеграція з іншими господарюючими суб'єктами сфери послуг чи інших галузей; 5) виділення з найбільших суб'єктів господарювання сфери послуг окремих компаній, орієнтованих на задоволення конкретного сегмента ринку, що спеціалізуються на наданні одного чи декількох схожих видів послуг.

Розробка процесу формування і реалізації політики регіону дозволить: - обґрунтовано сформулювати напрямки регіональної політики щодо розвитку ринку послуг; - на основі комплексної оцінки стану ринку і його інфраструктури отримати повну інформацію про рівень розвитку сфери послуг; - сполучити ринкові й державні механізми регулювання розвитку ринку послуг; - прискорити процес переходу сучасного ринку послуг на якісно новий, вищий рівень розвитку; - одержати максимальний економічний і соціальний ефект від реалізації регіональної політики. Таким чином, можна виокремити чотири основні стадії формування політики регіону розвитку регіонального ринку послуг: - комплексна діагностика стану сфери послуг; - визначення пріоритетних напрямків розвитку ринку послуг; - розробки програм і концепцій його розвитку; - реалізація програм розвитку ринку послуг й оцінка результатів.

У дисертаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення та запропоноване нове вирішення наукового завдання, що полягає у розробці рекомендацій та пропозицій з формування ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні. Отримані результати дозволяють сформулювати висновки, розробити пропозиції, що мають теоретичне і прикладне значення та свідчать про досягнення мети і виконання поставлених завдань.

1. Розвинуто визначення сутності та змісту основного ринкового інструменту реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, що розкривається через узагальнення соціально-орієнтованої концепції маркетингу, що, на відміну від існуючих, сприятиме більш чіткому усвідомленню суті та змістовного наповнення поняття «соціально-економічна послуга».

2. Запропоновано методичний підхід до визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг, який відрізняється від існуючих тим, що показники, за якими визначається ефективність, згруповані за своїм змістовним наповненням та впливом на різні аспекти діяльності підприємства в сфері надання соціально-економічних послуг та за різними категоріями соціально-незахищених споживачів.

3. Обґрунтовано інструментарій дослідження рівня реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, що враховує застосування показників які характеризують регіональну специфіку надання соціально-економічних послуг та відрізняється урахуванням інтересів соціально-незахищених прошарків населення регіону.

4. Удосконалено систему показників визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, яка, на відміну від існуючих, угруповує показники за джерелом виникнення ефекту, визначає напрямки їх позитивних змін та надає можливість дослідити чинники виникнення синергетичного ефекту від впровадження соціально-економічних послуг.

5. Розроблено концепцію формування механізму реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, яка передбачає використання інструментів соціально-етичного маркетингу, що надаватиме можливість виробнику послуг краще зрозуміти потреби споживача і суспільства в цілому, сприяючи підвищенню ефективності діяльності як підприємства, так і сфери надання соціально-економічних послуг.

6. З позицій розвитку прикладного інструментарію системного аналізу в роботі розвинуто науково-прикладні підходи щодо моделювання поведінки споживачів шляхом розробки імітаційної моделі, яка має за мету визначити імовірні варіанти поведінки споживачів в умовах появи нової соціально-економічної послуги та надає підприємствам, що надають ці послуги, інформацію про поведінку споживачів на ринку послуг в умовах конкуренції та інструменти оцінки імовірності різних реакцій споживачів. Здійснено апробацію розробленої моделі та отримані результати, які свідчать про дієвість та практичну значущість розробленої моделі.

7. Знайшли розвиток принципи групування економічних результатів від надання соціально-економічних послуг, які, на відміну від існуючих, виділені з урахуванням показників, що характеризують кожен з видів ефективності на макро- та мікрорівнях, визначає змістовне наповнення кожного з видів ефективності та поділяє кожен з видів ефективності за рівнем виникнення.

8. Сформовано рекомендації щодо удосконалення інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні, які повинні враховувати елементи державної політики в управлінні регіоном, а саме: стимулювання інноваційно-інвестиційного розвитку на основі ефективного використання потенціалу регіонів; подальше реформування правового поля, що регулює суспільні відносини у міжрегіональній сфері; створення сприятливого підприємницького середовища в усіх регіонах як основи активізації внутрішніх джерел розвитку і зростання виробників послуг.

9. Доведено, що розробка процесу формування і реалізації політики регіону дозволить: - обґрунтовано сформулювати напрямки регіональної політики щодо розвитку ринку послуг; - на основі комплексної оцінки стану ринку і його інфраструктури отримати повну інформацію про рівень розвитку сфери послуг; - сполучити ринкові й державні механізми регулювання розвитку ринку послуг; - прискорити процес переходу сучасного ринку послуг на якісно новий, вищий рівень розвитку; - одержати максимальний економічний і соціальний ефект від реалізації регіональної політики.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у наукових фахових виданнях:

1. Лозовська Г.М. Задачі соціально-етичного маркетингу при впровадженні новітніх технологій в сфері послуг / Г. М. Лозовська // Економічний вісник університету. Збірник наукових праць вчених та аспірантів, випуск 9 – 10, Переяслав-Хмельницький. – 2009. – С. 221–226.

2. Лозовська Г.М. Оцінка соціальної ефективності впровадження інноваційних послуг / Г. М. Лозовська // Вісник ОНУ ім. І. І. Мечникова. – Т.19. – Вип. 2/3. – 2014. – С. 203–209.

3. Лозовська Г.М. Механізми соціально-етичного маркетингу при впровадженні інноваційної послуги / Н. О. Князева, Г. М. Лозовська // Економічний простір: Збірник наукових праць. – № 28/2. – Дніпропетровськ: ПДАБА, 2009. – С. 111–115.

4. Лозовська Г.М. Маркетинговий інструментарій впровадження соціально-значущих інноваційних послуг (на прикладі національного цифрового телебачення) / Н. О. Князева, Г. М. Лозовська // «БІЗНЕС ІНФОРМ». – 2014. – № 4. – С. 424–431.

5. Лозовська Г.М. Застосування маркетингового інструментарію для формування моделі поведінки споживачів послуг поштового зв'язку / Н. О. Князева, О. А. Князева, Г. М. Лозовська // Державний університет інформаційно-комунікаційних технологій. Економіка, менеджмент, бізнес: Збірник наукових праць. – № 1(5), Т. 2. – Київ, ДУІКТ. – 2012. – С. 4–12.

Матеріали конференцій та публікації у інших виданнях:

6. Лозовська Г. М. Місце і роль маркетингової стратегії у стратегічному наборі підприємства / Г. М. Лозовська // Наука сьогодні: теорія, методологія, практика, проблематика : збірник наукових доповідей; ч. 2. – Сопот. – 30.07.2014 – 31.07.2014. – С. 16–19.

7. Лозовська Г. М. Організаційно-економічний механізм соціально-етичного маркетингу при впровадженні новітніх технологій в сфері послуг / Г. М. Лозовська // Міжнародна науково-практична конференція «Проблеми формування нової економіки XXI століття», (м. Дніпропетровськ, 17 – 19 грудня 2008 р.): Збірник наукових праць. Том 5. – Дніпропетровськ: ПДАБА, 2008. – С. 50–55.

8. Лозовська Г. М. Процес розробки маркетингового інструментарію соціально-значущої інноваційної послуги / Г. М. Лозовська // Проблеми розвитку економіки: оцінка та перспектива вирішення: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпропетровськ, 11 – 12 липня 2014 р.). – Дніпропетровськ: НО «Перспектива». – 2014. – С. 54–57.

9. Лозовська Г. М. Методика оцінки соціальної ефективності впровадження інноваційних послуг / Східноукраїнський інститут економіки та управління V міжнародна науково-практична конференція «Сучасні тенденції в економіці та управлінні: новий погляд» (м. Донецьк, 13 – 14 червня 2014 р.), Ч. 2, Донецьк. – 2014. – С. 127–130.

10. Лозовська Г. М. Етапи оцінювання соціальної ефективності впровадження послуг національного цифрового телебачення / Г. М. Лозовська // Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми та перспективи розвитку науки» (м. Чернівці, 28 – 29 червня 2014 р.), Чернівці: БЕФ. – 2014 р. – Т. 2. – С. 14–16.

11. Лозовська Г. М. Соціальна складова у дослідженнях ринку телевізійних послуг / Г. М. Лозовська // Матеріали другої міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні дослідження в соціальній сфері» (м. Одеса, 15 жовтня 2013 р.): Одеса. – 2013. – С. 204–208.

АНОТАЦІЯ

Лозовська Г. М. Ринкові інструменти реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.05 – розвиток продуктивних сил і регіональна економіка. – Одеська національна академія харчових технологій, Одеса, 2015.

Дисертацію присвячено обґрунтуванню теоретично-методичних засад та розробці практичних рекомендацій з формування ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні.

У роботі визначено сутність та зміст основних ринкових інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні; розроблено інструментарій дослідження рівня реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні; обґрунтовано систему показників

визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні; розвинуто методичний підхід до визначення ефективності реалізації соціально-економічних послуг; розроблено концепцію формування механізму реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні; удосконалено науково-прикладні підходи до моделювання поведінки споживачів соціально-економічних послуг шляхом розробки імітаційної моделі; обґрунтовано принципи групування економічних результатів від надання соціально-економічних послуг; розроблено рекомендації щодо удосконалення інструментів реалізації соціально-економічних послуг на регіональному рівні з урахуванням елементів державної політики в управлінні регіоном.

Ключові слова: ринок, інструменти, інструментарій, соціально-економічні послуги, регіональний ринок послуг, регіональні особливості.

АННОТАЦИЯ

Лозовская А. Н. Рыночные инструменты реализации социально-экономических услуг на региональном уровне. – Рукопись.

Диссертация на соискание научной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – развитие производительных сил и региональная экономика. – Одесская национальная академия пищевых технологий, Одесса, 2015.

В работе определено сущность и содержание основных рыночных инструментов реализации социально-экономических услуг на региональном уровне; разработан инструментальный исследования уровня реализации социально-экономических услуг на региональном уровне; обосновано систему показателей определения эффективности реализации социально-экономических услуг на региональном уровне; развит методический подход к определению эффективности реализации социально-экономических услуг; разработана концепция формирования механизма реализации социально-экономических услуг на региональном уровне; усовершенствованы научно-прикладные подходы к моделированию поведения потребителей социально-экономических услуг путем разработки имитационной модели; обосновано принципы группировки экономических результатов от предоставления социально-экономических услуг; разработаны рекомендации относительно усовершенствования инструментов реализации социально-экономических услуг на региональном уровне с учетом элементов государственной политики в управлении регионом.

Впервые разработана концепция формирования механизма реализации социально-экономических услуг на региональном уровне, которая предусматривает использование инструментов социально-этического маркетинга, что будет предоставлять возможность производителю услуг лучше понять потребности потребителя и общества в целом, способствуя повышению эффективности деятельности как предприятия, так и сферы предоставления социально-экономических услуг.

Усовершенствованы научно-прикладные подходы к моделированию

поведения потребителей путем разработки имитационной модели, что, в отличие от существующих, будет определять вероятные варианты поведения потребителей в условиях появления новой социально-экономической услуги и будет предоставлять производителям услуг информацию о поведении потребителей на региональном рынке услуг в условиях конкуренции и инструменты оценки вероятности разных реакций потребителей.

Предложено систему показателей определения эффективности реализации социально-экономических услуг на региональном уровне, которая, в отличие от существующих, группирует показатели по источнику возникновения эффекта, определяет направление их позитивных изменений и предоставляет возможность исследовать факторы возникновения синергетического эффекта от внедрения социально-экономических услуг.

Улучшен инструментарий исследования уровня реализации социально-экономических услуг на региональном уровне, что учитывает применение показателей, которые характеризуют региональную специфику предоставления социально-экономических услуг и отличается учетом интересов социально-незащищенных прослоек населения региона.

Получило последующее развитие определение сущности и содержания основного рыночного инструмента реализации социально-экономических услуг на региональном уровне, что раскрывается путем обобщение социально-ориентированной концепции маркетинга, что, в отличие от существующих, будет способствовать более четкому осознанию сути и содержательного наполнения понятия «социально-экономическая услуга».

Раскрыт методический подход к определению эффективности реализации социально-экономических услуг, который отличается от существующих тем, что показатели, за которыми определяется эффективность, сгруппированные за своим содержательным наполнением и влиянием на разные аспекты деятельности предприятия в сфере предоставления социально-экономических услуг и за разными категориями социально-незащищенных потребителей.

Изучены принципы группировки экономических результатов от предоставления социально-экономических услуг, которые, в отличие от существующих, выделенные с учетом показателей, которые характеризуют каждый из видов эффективности на макро- и микроуровнях, определяет содержательное наполнение каждого из видов эффективности и разделяет каждый из видов эффективности за уровнем возникновения.

Разработаны рекомендации по усовершенствованию инструментов реализации социально-экономических услуг на региональном уровне, которые должны учитывать элементы государственной политики в управлении регионом, а именно: стимулирование инновационно-инвестиционного развития на основе эффективного использования потенциала регионов; последующее реформирование правового поля, что регулирует общественные отношения в межрегиональной сфере; создание благоприятной предпринимательской среды во всех регионах как основы активизации внутренних

Ключевые слова: рынок, инструменты, инструментарий, социально-экономические услуги, региональный рынок услуг, региональные особенности.

SUMMARY

Lozovska G.M. Market instruments of realization of socio-economic services at regional level. - Manuscript.

Dissertation on competition of scientific degree of candidate of economic sciences on speciality 08.00.05 is development of productive forces and regional economy. Odessa national academy of food technologies, Odessa, 2015.

Dissertation is devoted to the ground of theoretical and methodical bases and development of practical recommendations from forming of market instruments of realization of socio-economic services at regional level.

In work essence and maintenance of basic market instruments of realization of socio-economic services is certain at regional level; the tool of research of level of realization of socio-economic services is developed at regional level; to the ground of system of indexes of determination of efficiency of realization of socio-economic services at regional level; methodical approach is developed to determination of efficiency of realization of socio-economic services; conception of forming of mechanism of realization of socio-economic services is developed at regional level; the scientifically-applied approaches are improved to the design of conduct of users of socio-economic services by development of simulation model; to the ground of principles of groupment of economic results from the grant of socio-economic services;

recommendations are developed in relation to the improvement of instruments of realization of socio-economic services at regional level taking into account the elements of state policy in the management by a region.

Keywords: market, instruments, tool, socio-economic services, regional market of services, regional features.