

<https://doi.org/10.36818/2071-4653-2023-1-4>

УДК 338.4

JEL C18, D24

**О. А. Войтенко**

аспірантка, провідний інженер відділу регіональної економічної політики ДУ «Інститут регіональних досліджень

імені М. І. Долішнього НАН України», м. Львів

e-mail: [vouytenko1209@gmail.com](mailto:vouytenko1209@gmail.com)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0888-3974>

## МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ СФЕРИ ПОСЛУГ

*Аналізуються методологічні підходи до оцінювання продуктивності сфери послуг і проблеми, що виникають у разі застосування тих чи інших підходів. Розглянуто сучасний стан оцінювання продуктивності сфери послуг в Україні. Описано характерні риси послуг (невідчутність, нерозривність місця створення та споживання, непостійність якості, незбережність у часі), що позначаються на результатах оцінювання продуктивності цієї сфери діяльності. Охарактеризовано проблеми, які впливають на кількість та якість даних, потрібних для вимірювання та аналізування продуктивної спроможності сфери послуг – проблеми щодо визначення витрат (input) на виробництво (надання) одиниці послуги, визначення випуску (output) послуг, а також проблеми, пов'язані з розмірами та географічною орієнтованістю підприємств сфери послуг, та інші. Наголошено на впливі чинника якості та його мінливості на підходи до вимірювання продуктивності сервісів. Окреслено дві основні моделі (модель Ласхоф і модель Грьонроса-Оджасало), за якими їх автори пропонують формувати методологічний підхід до дослідження сфери послуг надалі.*

**Ключові слова:** продуктивність, продуктивна спроможність, сфера послуг, сервіси.

### Voytenko O. A. METHODOLOGICAL APPROACHES TO STUDYING THE SERVICE SPHERE PRODUCTIVITY

*The article is dedicated to analyzing methodological approaches to assessing the productivity level of the service sector and the challenges that arise in their application. The author during the research examines the state of productivity assessment of the service sector in Ukraine as of today, in particular, the lack of systematic research on this issue at the state level. Also, the investigator describes the main peculiarities of services such as intangibility, the inseparability of the place of creation and consumption, the inconsistency of quality, and timelessness. They affect the evaluation of the productivity of this field of economic activity. In addition, the article describes important differences compared to classical performance measurement approaches that need to be considered, such as advanced technology, and customer involvement in service productivity. Likewise, the paper has characterized the issues that influence the quantity and quality of data necessary for measuring and analyzing the productive capacity of the service sector. There are issues related to determining the costs (input) for the production (provision) of a unit of service, determining the output of services, issues related to sizes (most of the services businesses are medium, small, or micro-enterprises), and geographical orientation (most of the businesses are focused on target groups of consumers located close to the place of service provision) of service sector enterprises, and others. The author underscores the influence of the category of quality and its variability on the measurement of service productivity and its partial indicators such as labor productivity, capital productivity, etc. Finally, the article outlines two main models (the first one proposed by Lashhof in 2006 and the other by Grönroos with Ojasalo in 2004), according to which scientists and researchers are suggested to form a methodological approach to the research of the service sector in the future. It has been established that the development and wide implementation of the new model will require significant changes in the system of collecting statistical indicators since its application is not possible without the accumulation of data on numerous small and micro enterprises, which today are often left out of calculations even by organizations such as the OECD.*

**Keywords:** productivity, productive capacity, service sector, services.

**Постановка проблеми.** Економічна концепція продуктивності розвинулась із переходом суспільства до індустріалізації, масового промислового виробництва товарів, а тому досліджувалась у ХХ ст. переважно саме в цьому контексті. Однак упродовж останніх 40 років спостерігається значне зростання частки послуг у світовій торгівлі: від 16,2% у 1980 р. до 27% у 2018 р. (через пандемію COVID-19 знизилась до 22,6% у 2020 р.) [1]. Послуги є основною розвинутих економік і все більше інтегруються в глобальну систему виробництва, а створення робочих місць, доданої вартості та доходу все більше пов'язане з якісним наданням послуг. Як

зазначає професор А. Марото-Санчес: «... нинішні економічні реалії (лібералізовані та динамічні ринки, уподобання споживачів, що постійно змінюються, нова структура виробництва та праці тощо) спонукають до переосмислення поняття продуктивності. Традиційно вона розглядається як концепція ефективності, однак сьогодні продуктивність все більше подається як модель, що поєднує ефективність (effectiveness) і результативність (efficiency). Серед науковців поширюється підтримка позиції, що продуктивність залежить від цінності продуктів і послуг для споживачів (корисність, унікальність, якість,

зручність, доступність тощо) і ефективності, з якою вони виробляються (надаються) та доставляються клієнтам. Відповідно, ширша концепція продуктивності вимагає ширшого набору індикаторів для виявлення та відображення нових елементів і параметрів» [2].

**Аналіз останніх досліджень.** Оцінювання продуктивності послуг в Україні здійснюється за факторами праці (ПП) та капіталу (ПК). У 2018 р. Міністерство економічного розвитку та торгівлі представило комплексне дослідження ПП і ПК за період 2013-2016 рр. у розрізі видів економічної діяльності [3]. В основу розрахунків покладено затверджену у 2008 р. методологію, яка передбачає, що продуктивність праці за видами економічної діяльності розраховується як відношення ВДВ  $i$ -го виду економічної діяльності в постійних або фактичних цінах періоду, для якого проводиться розрахунок ( $t$ ), до кількості зайнятих  $i$ -го виду економічної діяльності в періоді, для якого проводиться розрахунок ( $t$ ) [4]. Однак такі вимірювання продуктивності за певними факторами в Україні здійснюються нерегулярно, тому вкрай складно наочно відслідкувати зміни, що відбуваються.

Вітчизняні вчені зосереджують увагу також на часткових показниках продуктивності, зокрема продуктивності праці у сфері послуг, та досліджують вплив продуктивності на економічний розвиток країни, регіонів і підприємств. Увагу привертають праці Н. Овсюк, С. Кривуші, О. Маркова, О. Мантур-Чубатої, Д. Саламахи та інших. Результати оцінювання науковцями Інституту регіональних досліджень [5] свідчать про динаміку розвитку сфери послуг і зростання її частки у валовому внутрішньому продукті, а також демонструють ефективність використання трудових ресурсів в Україні. Однак слід зауважити, що значна частка неформально зайнятих на підприємствах сфери послуг впливає на якість даних, які опрацьовують аналітики. Економічна діяльність, пов'язана з виробництвом і реалізацією сервісів, вимагає альтернативних підходів до оцінювання продуктивності, зокрема на регіональному та національному рівнях. Оцінювання, здійснювані за методологією вимірювання багатфакторної продуктивності, загальної факторної продуктивності, часткової продуктивності праці та капіталу на основі статистичних даних, недостатньо повно відображають ефективність функціонування сфери послуг.

Прийнято вважати, що сфера послуг має нижчий рівень продуктивності, ніж виробничі галузі, і його зростання завжди досить повільне. У методології вимірювання продуктивності ОЕСР вказується, що значна частина малих підприємств (до яких належать більшість бізнесів сфери послуг) залишається осторонь вимірювань продуктивності через неможливість отримання даних щодо них. Тому численні зарубіжні та вітчизняні дослідники останніми десятиліттями спрямовують значні зусилля на формування нових адекватних моделей і методологічних підходів до оцінювання продуктивності сфери послуг, рекомендацій для

покращення тих, що застосовуються економічними інституціями (такими як ОЕСР, Євростат та ін.).

**Метою статті** є аналізування методологічних підходів до оцінювання продуктивності сфери послуг і проблем, що виникають у разі застосування тих чи інших підходів.

**Основні результати дослідження.** За визначенням, послуга – це продукт, який не втілений у фізичний товар [6]. До сфери послуг належать комерційні та неприбуткові послуги. Кожен сервіс має низку характерних ознак, які прийнято називати «4 Не».

**Невідчутність.** Послуги за своєю суттю є діями, що направлені на задоволення потреб споживача, і це обумовлює нематеріальний характер їх. Залежно від форми кінцевого результату сервіси можна умовно розділити на три групи: послуги нематеріальні, однак втілені в матеріальному об'єкті (наприклад, результатом надання послуги з будівництва є будівля) чи не можуть бути використані без матеріального об'єкта (екскурсійні послуги надаються за умови наявності об'єктів екскурсійного показу тощо); частково відчутні послуги (обслуговування в закладах харчування та ін.); абсолютно невідчутні послуги (концерт, консалтинг тощо).

Умовна матеріальність послуг виникає через форму надання послуги споживачу (абонемент у бібліотеку не надає особі право власності на книги, оскільки результатом споживання послуг закладу є інформація, ідеї, емоції тощо).

**Нерозривність місця створення та споживання.** Надання послуг можливе за умови наявності споживача та того, хто надає послугу, одночасно в одному місці. Через це для задоволення потреб клієнтів надавачі сервісів часто формують пакети послуг (наприклад, туристична поїздка – це набір послуг, що містить обслуговування менеджером турагентства чи туроператора в офісі, послуги з транспортування, проживання, харчування, екскурсійне обслуговування тощо на місці відпочинку. Хоча турист сприймає всі елементи як одну послугу компанії, в якій він купив путівку, за своєю суттю компоненти туру є окремими послугами, які надаються різними сервісменами для конкретного отримувача й невіддільні від певного об'єкта туристичної інфраструктури.

**Незбережність у часі.** Оскільки послуги є діями, то зберігання їх ніяк не можливе: процес отримання вражень від відвідування картинної галереї не може бути запакованим як товар і відкладеним на майбутнє. Результат споживання сервісу (отримані емоції, інформація та ін.), однак, може бути відтермінованим або мати тривалий ефект.

**Непостійність якості.** Мінливість якості обумовлена людським чинником, що проявляється під час надання послуг, та іншими характеристиками сервісів. Наявність стандартів та алгоритмів обслуговування (наприклад на основі рекомендацій ISO) не гарантує однакового його сприйняття споживачами, оскільки вони переживатимуть різні почуття з приводу задоволення своєї потреби. Така проблема буде присутня завжди, що унеможливило забезпечення повної однорідності якості сервісу. У

контексті визначення рівня продуктивності питання якості є одним з найбільш складних для вирішення, оскільки якість не піддається вимірюванню в абсолютних показниках, будь-які оцінки завжди будуть засновані на суб'єктивних враженнях певної особи – як споживача (зовнішня якість), так і працівників (внутрішня якість).

У широкому розумінні продуктивність певного процесу пов'язана з тим, наскільки ефективно вкладені ресурси перетворюються на цінність для клієнтів. Цю концепцію зазвичай формулюють у спрощеній формі: ефективне перетворення вхідних ресурсів на результати, якість яких залишається незмінною (припущення про постійну якість). Однак багато вчених сходяться на думці, що у сфері послуг важко використовувати таку модель продуктивності. К. Грьонрос і К. Оджасало вказують на декілька причин некоректності використання загально визнаних методичних підходів до оцінювання продуктивності виробництва у сфері послуг. По-перше, рідко вдається чітко визначити «одну одиницю послуги». Через це вимірювання зазвичай є лише частковими (наприклад: скільки клієнтів обслуговує один офіціант у ресторані за певний період). Така інформація не дає реального розуміння того, наскільки ефективно перетворюються всі використані вхідні ресурси на цінність для споживача. По-друге, під час обслуговування зміна набору вхідних даних спричиняє зміну якості вихідних даних. Отже, незважаючи на начебто ефективніше використання ресурсів, створювана для споживача цінність може змінюватися (часто зменшуватися), а здатність фірми отримувати прибуток буде не такою, як раніше. Якщо якість погіршується, а цінність для споживача та прибуток фірми падають, то більш ефективного використання вхідних ресурсів у такій ситуації не призводить до підвищення продуктивності. Ураховуючи зазначене, науковці наголошують, що сфері послуг потрібна нова концептуальна модель продуктивності, пристосована до конкретних характеристик процесу надання послуг [7].

Проблема застосування концепції ефективного перетворення вхідних ресурсів на цінність для клієнтів описується в дослідженні С. Лі та Д. М. Прескотта. Автори зазначають, що в галузях сфери послуг часто важко виміряти випуск (обсяги виробництва у сфері страхування, азартних ігор, банківської справи тощо). Це призводить до недооцінки зростання виробництва в секторі послуг, оскільки важко знайти еквівалентну одиницю випуску у фізичному виразі для більшості з них. Найчастіше для здійснення розрахунків вихідні дані подаються як доходи, отримані галуззю, з індексом виробництва або індексом цін для кожного випуску, але вихід сектору послуг складається із загальної пропозиції послуг з точки зору якості, тобто того, за що платить клієнт, що переважно є нематеріальним і важко піддається кількісному оцінюванню [8].

В ідеалі показники випуску послуг мають містити дані про кількість наданих послуг, диференційованих за витратами праці на одиницю випуску, і бути достатньо детальними для врахування змін якості. На

практиці ж такі дані зазвичай недоступні для багатьох галузей сфери послуг. Отже, слід використовувати наближення, засновані на альтернативних підходах. Одним з таких наближень є наближення через виключення показника зміни ціни з показника зміни загальної вартості обсягу послуг. Такий підхід рівнозначний зважуванню за ціною кількості наданих послуг. Тією мірою, якою співвідношення цін між різними складовими сфери послуг відповідають стандартам оплати праці одиниці робочої сили або стандартам одиничних витрат на робочу силу, це наближення буде близьким до бажаного показника. Оскільки легше виміряти зміну ціни на певну групу послуг, ніж виміряти кількість наданих послуг безпосередньо, такому підходу найчастіше надають перевагу. Однак відповідне корегування потребує достатньо детальних даних для адекватного представлення цінових тенденцій, які впливають на ціну тієї чи іншої групи послуг. В іншому разі зміни цін в охоплених вимірюванням секторах (оплата праці одиниці робочої сили та одиничні витрати на робочу силу) будуть помилково «приписані» не охопленим вимірюванням секторам [9].

Дослідники також зосереджують увагу на проблемах, пов'язаних із вимірюванням витрат на виробництво у сфері послуг, адже вхідні ресурси містять і матеріальні, і нематеріальні елементи. Найбільш розповсюдженим показником продуктивності праці є виробіток, що вимірюється в годинах, відпрацьованих усіма особами, зайнятими у виробництві, однак таке вимірювання не є точним. Висококваліфікований працівник робить більший внесок у виробництво, ніж некваліфікований, якщо обидва працюють однаково кількість годин, і у сфері послуг ця різниця є більш помітною, ніж у сфері промисловій. Щоб розв'язати цю проблему, деякі аналітики проводять операцію математичного зважування робочих годин за середньою погодинною винагородою за галуззю, за професією та іншими важливими характеристиками, включно з освітою та досвідом [8].

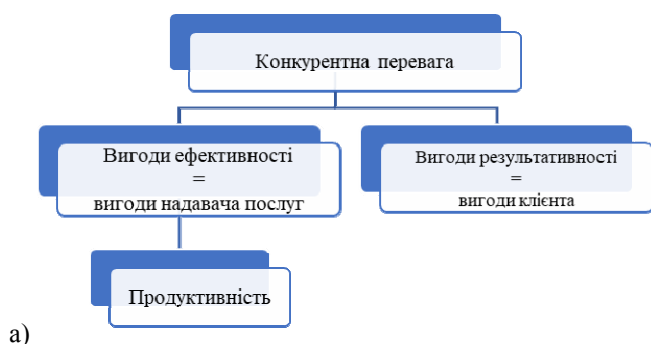
Й. Коніші стверджує: «... хоча теоретично показники загальної факторної продуктивності (TFP) відображають лише виробничу діяльність компаній і приймають числове значення для кожної змінної відповідно, більшість даних, які використовуються для вимірювання на практиці, подаються в грошовому виразі в цінах, визначених на ринку, і, отже, є факторами попиту. ... Коли фактори попиту враховані, неможливо сказати, чи зміна TFP є власне зміною в продуктивності чи пояснюється шоками попиту. Очевидно, що ідентифікація факторів попиту та пропозиції становить критичну проблему для аналізування сфери послуг, де надання та споживання послуг зазвичай відбуваються одночасно» [10].

Окреме коло проблем вимірювання продуктивності сфери послуг виникає через розміри та географічну орієнтованість підприємств, що здійснюють економічну діяльність у цій галузі: переважна частина з них є середніми, малими чи мікропідприємствами, які орієнтуються на споживачів свого району в населеному пункті, міста чи регіону. Це ускладнює отримання потрібних даних для

проведення розрахунків. Активний розвиток ринку послуг також спричиняє ситуацію, коли частина бізнесів залишається поза офіційними даними, оскільки види їхньої ринкової практики в державній системі обліку видів економічної діяльності відсутні.

Отже, науковий доробок дослідників за останні роки свідчить про те, що традиційна концепція продуктивності не враховує вплив передових технологій і фактор участі клієнтів на рівень продуктивності. Для належних вимірювань рівня технічних можливостей (зокрема інноваційних) і продуктивності в секторі послуг першочергово слід визначити, як і які послуги надаються в кожній галузі та яку додану вартість вони створюють, а тільки після цього – збирати дані про попит і пропозицію для емпіричного аналізу.

З огляду на всі особливості та проблеми, пов'язані з дослідженням продуктивності сфери послуг, було сформовано два загальні підходи до її вимірювання (рис. 2). У моделі Ласхоф продуктивність послуг розглядають як складову ефективності, не хетуючи результативністю у формі задоволеності споживача. Отже, продуктивність є кількісним вираженням економічного виходу та відокремлюється від результату якісної складової (рис. 2а). У моделі Грьонроса-Оджасало продуктивність розуміють як єдиний показник, що поєднує ефективність і результативність (рис. 2б). Відповідно до цієї точки зору, продуктивність не може бути відокремлена від якості.



**Рис. 2. Порівняння різних концепцій продуктивності послуг**

Джерело: [11].

У другій моделі продуктивність послуг є функцією того, наскільки ефективно в процесі виробництва послуг ресурси перетворюються на результати; наскільки якість процесу обслуговування та його результат відповідають очікуванням споживачів; наскільки ефективно використовуються потужності під час обслуговування [7]. Такий підхід є більш складним, але його багатовекторність дасть змогу врахувати різні особливості сфери послуг, а отже, більш адекватно відобразити продуктивність і продуктивну спроможність цього сектору економіки.

**Висновки.** Процес сервісизації національних економік і подальше зростання частки послуг у світовій торгівлі, урахуваючи тенденції останніх десятиліть, є неминучим. Традиційна концепція продуктивності як виміру ефективності перетворення ресурсів (праці, капіталу та ін.) на цінність для споживачів не може повною мірою відображати процеси та зміни у сфері послуг, що вимагає пошуку альтернативних моделей. Нові підходи мають урахувати характерні риси послуг та їхній вплив на вхідні та вихідні дані, що використовуються для вимірювань. Адаптована до галузі сервісів концепція також має бути достатньо гнучкою, оскільки різноманіття компонентів цієї сфери впливатиме на загальний показник її продуктивності та продуктивної спроможності на рівні регіонів і країн. Розроблення та широке впровадження нової моделі потребуватиме значних змін у системі збору статистичних показників, оскільки її застосування не є можливим

без накопичення даних щодо численних малих і мікропідприємств, що сьогодні часто залишаються поза увагою навіть таких організацій, як ОЕСР.

**Список використаних джерел**

1. Statistics on trade in commercial services. *World Trade Organization: Website*. 2021. URL: [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/tradeserv\\_stat\\_e.html](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/tradeserv_stat_e.html)
2. Maroto-Sanchez A. Productivity in the services sector: Conventional and current explanations. *Service Industries Journal*. 2012. Vol. 32(5). Pp. 719-746. DOI: <https://doi.org/10.1080/02642069.2010.531266>
3. Продуктивність праці та продуктивність капіталу. *Міністерство економічного розвитку та торгівлі України*: сайт. 15.02.2018. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=d5f5b5a2-7689-488d-afb-6420bb349679&title=ProduktivnistPratsiTaProduktivnist>
4. Про затвердження Тимчасових методичних рекомендацій розрахунку продуктивності праці в цілому в економіці та за видами економічної діяльності: наказ Міністерства економіки України від 26.12.2008 р. № 916. *Законодавство України*: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0916665-08#Text>
5. *Потенціал сектору комерційних послуг регіонів України: ефективність використання та механізми детінізації*: монографія / наук. ред. М. І. Мельник; ДУ «Інститут регіональних досліджень

імені М. І. Долішнього НАН України». Львів, 2021. 528 с. (Серія «Проблеми регіонального розвитку»).

6. Brian N. A. *Comprehensive dictionary of economics*. Chandigarh: Abhishek Publications, 2009. 183 p. URL: <https://www.scribd.com/document/54496683/A-Comprehensive-Dictionary-of-Economics#>

7. Grönroos Ch., Ojasalo K. *Service Productivity: Toward a Conceptualisation of the Transformation of inputs into customer value in services*. Swedish School of Economics and Business Administration, 2004. 24 p. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00275-8](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00275-8)

8. Li X., Prescott D. M. *Measuring Productivity in the Service Sector*. Guelph: Canadian Tourism Human Research Council and University of Guelph, 2009. 15 p. URL: [http://en.copian.ca/library/research/cthr/m/measuring\\_productivity\\_service\\_sector/measuring\\_productivity\\_service\\_sector.pdf](http://en.copian.ca/library/research/cthr/m/measuring_productivity_service_sector/measuring_productivity_service_sector.pdf)

9. Mark J. A. Measuring productivity in service industries. *Monthly Labor Review*. 1982. Vol. 105(6). Pp. 3-8. URL: <https://www.jstor.org/stable/41841822>

10. Konishi Y. Measuring Productivity in the Service Sector: Current status and challenges. *RIETI*: Website. 2016. URL: <https://www.rieti.go.jp/en/special/policy-update/063.html>

11. Balci B., Hollmann A., Rosenkranz Ch. Service Productivity: A Literature Review and Research Agenda. *Proceedings of the XXI International RESER Conference*. 2011. URL: [https://www.researchgate.net/publication/259222108\\_Service\\_Productivity\\_A\\_Literature\\_Review\\_and\\_Research\\_Agenda](https://www.researchgate.net/publication/259222108_Service_Productivity_A_Literature_Review_and_Research_Agenda)

### References

1. Statistics on trade in commercial services (2021). *World Trade Organization*: Website. Retrieved from [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/tradeserv\\_stat\\_e.html](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/tradeserv_stat_e.html)

2. Maroto-Sanchez, A. (2012). Productivity in the services sector: Conventional and current explanations. *Service Industries Journal*, 32(5), 719-746. DOI: <https://doi.org/10.1080/02642069.2010.531266>

3. Productyvnist' pratsi ta productyvnist' kapitalu [Labor productivity and capital productivity] (2018, Feb 15). *Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine*: Website. Retrieved from <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-U A & i d = d 5 f 5 b 5 a 2 - 7 6 8 9 - 4 8 8 d - a f a b - 6 4 2 0 b b 3 4 9 6 7 9 & t i t l e = P r o d u k t i v n i s t P r a t s i T a P r o d u k t i v n i s t> [in Ukrainian].

4. Pro zatverdzhennya Tymchasovykh metodychnykh rekomendatsiy rozrakhunku produktyvnosti pratsi v tsilomu v ekonomitsi ta za vydamy ekonomichnoyi diyal'nosti [On the approval of

Temporary methodological recommendations for calculating labor productivity in general in the economy and by types of economic activity] (2008). Order of the Ministry of Economy of Ukraine dated December 26, 2008 No. 916. *Legislation of Ukraine: Website*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0916665-08#Text> [in Ukrainian].

5. Melnyk, M. I. (Ed.) (2021). *Potensial sektoru komertsyynykh posluh rehioniv Ukrayiny: efektyvnist' vykorystannya ta mekhanizmy detinizatsiyi [The potential of the commercial services sector of the regions of Ukraine: efficiency of use and mechanisms of detinization]*. Lviv: Dolishniy Institute of Regional Research of NAS of Ukraine. (Series «Problems of regional development»). [in Ukrainian].

6. Brian, N. A. (2009). *Comprehensive dictionary of economics*. Chandigarh: Abhishek Publications. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/54496683/A-Comprehensive-Dictionary-of-Economics#>

7. Grönroos, Ch., & Ojasalo, K. (2004). *Service Productivity: Toward a Conceptualisation of the Transformation of inputs into customer value in services*. Swedish School of Economics and Business Administration. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00275-8](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00275-8)

8. Li, X., & Prescott, D. M. (2009). *Measuring Productivity in the Service Sector*. Guelph: Canadian Tourism Human Research Council and University of Guelph. Retrieved from [http://en.copian.ca/library/research/cthr/m/measuring\\_productivity\\_service\\_sector/measuring\\_productivity\\_service\\_sector.pdf](http://en.copian.ca/library/research/cthr/m/measuring_productivity_service_sector/measuring_productivity_service_sector.pdf)

9. Mark, J. A. (1982). Measuring productivity in service industries. *Monthly Labor Review*, 105(6), 3-8. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/41841822>

10. Konishi, Y. (2016) Measuring Productivity in the Service Sector: Current status and challenges. *RIETI*: Website. Retrieved from <https://www.rieti.go.jp/en/special/policy-update/063.html>

11. Balci, B., Hollmann, A., & Rosenkranz, Ch. (2011). Service Productivity: A Literature Review and Research Agenda. In *Proceedings of the XXI International RESER Conference*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/259222108\\_Service\\_Productivity\\_A\\_Literature\\_Review\\_and\\_Research\\_Agenda](https://www.researchgate.net/publication/259222108_Service_Productivity_A_Literature_Review_and_Research_Agenda)

Статтю підготовлено в межах виконання відомчої теми «Детермінанти зростання продуктивної спроможності економіки регіонів України» (ДР 0122U002057).

Надійшло 21.01.2023 р.