

Траченко Л.А.

# ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ

Навчальний посібник

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ТРАЧЕНКО Л. А.**

## **ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ**

*Навчальний посібник*

**Одеса ОНЕУ 2017**

**УДК 338.46:005.336.3 (075.8)**

**ББК 30.607я73**

**Т 65**

*Рекомендовано Вченою радою Одеського національного економічного університету (протокол № 9 від 23.05.2017 р.)*

***Рецензенти:***

**Беспалов В.М.** – кандидат економічних наук, доцент

**Кунділовська Т.А.** – кандидат технічних наук, доцент

**Т 65 Траченко Л. А.**

Експертиза послуг. Навчальний посібник. – Одеса ОНЕУ, ротапринт, 2017. – 243 с.

Навчальний посібник з дисципліни «Експертизи послуг» призначено для ефективного засвоєння програмного матеріалу та самостійної роботи студентів. У навчальному посібнику розглядаються теоретико-методологічні та практичні аспекти щодо проведення експертизи послуг у ринкових умовах, зокрема, її види, методи, критерії, вимоги законодавства щодо проведення експертних досліджень та формування експертного висновку. Особлива увага надається питанням проведення експертного оцінювання якості різних видів послуг, зокрема, житлово-комунальних, побутових, інжинірингових, транспортних тощо. Після кожної теми сформовано питання для самоконтролю.

Навчальний посібник призначено для студентів вищих навчальних закладів спеціальності «Експертиза товарів та послуг», аспірантів, викладачів, фахівців.

## **ЗМІСТ**

<b>ПЕРЕДМОВА.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. СФЕРА ПОСЛУГ У СУЧАСНІЙ ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ.....</b>	<b>7</b>
1.1. Економічні проблеми розвитку сфери послуг.....	7
1.2. Сутність поняття «послуга» та її зв'язок з іншими категоріями товарознавства.....	13
1.3. Особливості надання послуг у ринкових умовах.....	20
1.4. Конкуренція на ринку послуг.....	27
1.5. Державне регулювання ринку послуг. ....	30
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ.....</b>	<b>39</b>
2.1. Поняття якості послуг.....	39
2.2. Методи оцінки та показники якості послуг.....	46
2.3. Управління якістю послуг.....	51
2.4. Модель цінності послуги.....	57
<b>РОЗДІЛ 3. КЛАСИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ ТА СИСТЕМАТИЗАЦІЯ....</b>	<b>63</b>
3.1. Характеристика класичних підходів до класифікації послуг.....	63
3.2. Класифікація послуг у ринкових умовах.....	73
3.3. Систематизація послуг.....	84
<b>РОЗДІЛ 4. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ .....</b>	<b>87</b>
4.1. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання.....	87
4.2. Види стандартизації.....	92
4.3. Сертифікація послуг.....	95
4.4. Схеми сертифікації послуг та їх застосування.....	100
<b>РОЗДІЛ 5. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕКСПЕРТИЗИ ПОСЛУГ.....</b>	<b>113</b>
5.1. Поняття та терміни експертизи послуг.....	113
5.2. Види експертизи послуг.....	115

<b>РОЗДІЛ 6. ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ПОСЛУГ.....</b>	<b>121</b>
6.1. Вимоги до проведення експертизи та експертних досліджень.....	121
6.2. Права, обов'язки та відповідальність експерта.....	123
6.3. Оформлення матеріалів для проведення експертизи.....	126
6.4. Організація проведення експертизи.....	128
6.5. Оформлення висновку експерта.....	130
<b>РОЗДІЛ 7. ЕКСПЕРТИЗА ОКРЕМИХ ВИДІВ ПОСЛУГ.....</b>	<b>139</b>
7.1. Експертиза житлово-комунальних послуг.....	139
7.2. Експертиза побутових послуг.....	147
7.3. Екологічна експертиза послуг/виконання робіт .....	152
7.4. Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт.....	162
<b>РОЗДІЛ 8. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОКРЕМИХ ВИДІВ ПОСЛУГ.....</b>	<b>173</b>
8.1. Вибір та обґрунтування методів оцінювання якості надання послуг.....	173
8.2. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг.....	186
8.3. Експертне оцінювання якості надання перукарських послуг.....	195
8.4. Експертне оцінювання якості надання інжинірингових послуг.....	201
8.5. Експертне оцінювання якості виконання робіт з проектування об'єктів .....	213
8.6. Експертне оцінювання якості надання транспортних послуг.....	231
<b>СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>238</b>

## ПЕРЕДМОВА

Сфера послуг є однією з найперспективніших галузей економіки. Її розвиток є необхідною умовою успішного розвитку всієї економіки держави. Протягом останніх десятиліть усі розвинені та країни, що розвиваються, переорієнтували структуру економіки від виробництва товарів на виробництво послуг. У нинішніх умовах господарювання сфера послуг є, мабуть, єдиним сектором економіки, що в умовах структурної кризи нарощує обсяги виробництва.

Разом із тим, розвиток сфери послуг в Україні зазнає постійного впливу як позитивних, так і негативних чинників. Серед негативних головними є: невисокий рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг; слабе реагування державних сервісних підприємств на мінливі умови ринку; недосконалість нормативно-правової бази, що регламентує діяльність підприємств сфери обслуговування; низька якість обслуговування; відсутність стандартів обслуговування; проблеми в договірних взаємовідносинах та щодо контролю за якістю тощо. До позитивних чинників можна віднести значне збільшення кількості сервісних підприємств; появу на вітчизняному ринку іноземних конкурентів, що мають досвід організації сервісної діяльності у своїх країнах; розвиток малого і середнього бізнесу тощо.

Саме негативні фактори є причиною неналежної якості надання послуг, що спричиняє порушення прав споживачів. Дослідити питання щодо якості та безпеки послуг дозволяє експертиза послуг. З метою постійного поліпшення якості надання різних видів послуг підприємствам доцільно проводити експертне оцінювання якості.

Під експертизою послуг розуміють компетентне дослідження точно сформульованого питання про якість та безпеку послуг їх відповідності певним нормам і стандартам. Проведення експертизи доручається експертам. Експерти можуть бути фахівцями, вченими, які володіють спеціальними (професійними) знаннями, необхідними для вирішення питань, пов'язаних з дослідженням якості послуг, що надаються. У разі необхідності проведення

подібних досліджень експертизі підлягає сама послуга як нематеріальний об'єкт.

Предметом даного навчального посібника є загальні засади щодо проведення експертизи послуг з метою захисту прав споживачів та практичні напрацювання щодо експертного оцінювання якості надання послуг.

Об'єкт посібника охоплює процеси, операції, пов'язані з організацією діяльності підприємств сфери послуг та виконанням вимог щодо забезпечення якості.

Завданнями навчального посібника є:

- розкриття організаційно-економічних засад діяльності підприємств сфери послуг;
- ознайомлення з державним регулюванням сфери послуг;
- формування системи знань щодо якості надання різних видів послуг;
- вивчення вимог щодо проведення експертизи та експертних досліджень;
- набуття основи знань та компетенцій для проведення експертизи послуг та експертного оцінювання їхньої якості.

Навчальний посібник містить практичні напрацювання, приклади застосування методів проведення експерти різних видів послуг та експертного оцінювання їхньої якості.

## **РОЗДІЛ 1. СФЕРА ПОСЛУГ У СУЧАСНІЙ ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ**

### **1.1. Економічні проблеми розвитку сфери послуг**

Сфера послуг є складною системою, соціальною за своєю суттю, оскільки її розвиток спрямований на виявлення і забезпечення соціально-економічних потреб суспільства.

Не зважаючи на перспективність свого розвитку, сфері послуг в Україні не надається достатньо уваги. У зв'язку із її швидким розвитком, збільшенням питомої ваги в національній економіці, актуальним стає питання проведення статистичної оцінки діяльності у сфері обслуговування населення. Оскільки Україна інтегрується у світові економічні процеси, то необхідно поступово переходити на міжнародну методологію обліку і статистики, прийняту в усьому світі (КВЕД).

Для підтримки розвитку сфери послуг необхідним є вирішення комплексу складних завдань:

1) формування сприятливих умов для підприємницької діяльності у секторі послуг, створення економічного та правового середовища, яке б забезпечувало стимулювання ділової активності населення (закріплення правових гарантій, які забезпечують свободу, захист та підтримку приватного бізнесу та недержавних форм підприємництва; врахування думки підприємницьких кіл при підготовці та прийнятті законодавчих актів та постанов; формування ринкової інфраструктури, яка забезпечуватиме підприємницьку діяльність);

2) створення реальних можливостей кожному підприємству для початку самостійної підприємницької діяльності у сфері послуг, доступу до виробничих, матеріально-технічних та фінансових ресурсів (спрощення порядку реєстрації підприємств сфери послуг; подальший розвиток комерційної системи інформаційного забезпечення підприємницької діяльності);

3) кадрового забезпечення розвитку підприємницької діяльності у сфері послуг (формування мережі бізнес-шкіл, навчально-ділових центрів на їхній базі; створення та організація діяльності Ради по соціальній адаптації та



підготовці кадрів для сфери послуг; організація вивчення та використання досвіду діяльності чинних структур підтримки підприємництва у інших регіонах; розробка плану заходів з надання державної підтримки молодіжного підприємництва у сфері послуг);

4) здійснення заходів у галузі інвестиційної політики, направлених на підтримку підприємництва у сфері послуг регіону (раціональний перерозподіл інвестиційних ресурсів регіону, враховуючи пріоритетність розвитку сектора послуг; відтворення та розвиток сфери колективного підприємництва та взаємодопомоги: виробничих, позичково-ощадних, ощадно-збутових та ін. товариств).

Таким чином, система заходів, які розробляються для підтримки сфери послуг, відіграє суттєву роль у сучасних умовах господарювання.

Сфера послуг визначається такими основними чинниками:

- економічними (зміна доходів населення, рівень цін, інфляція);
- науково-технічними;
- психологічними (суспільна думка, споживчі переваги, сприйнятливість споживачів до реклами);
- соціально-демографічними (динаміка народжуваності та смертності, міграції населення) та іншими.

**Функції сфери послуг** ділять на економічні та соціальні:

*Економічні функції:*

- обслуговування процесу виробництва матеріальних благ;
- відтворення робочої сили;
- створення додаткових матеріальних благ.

*Соціальні функції:*

- задоволення потреб населення в різних видах обслуговування;
- забезпечення зниження витрат і поліпшення умов праці в домашніх господарствах;
- реалізація вільного часу;
- забезпечення безпеки й нормального функціонування держави, охорони громадського порядку.

Під економічними функціями сфери послуг розуміють діяльність, спрямовану на створення додаткових благ у формі матеріальних послуг, а також діяльність щодо процесу матеріального виробництва й сприяє тим самим зростанню економічного потенціалу суспільства.

Соціальні функції сфери послуг складають, по-перше, задоволення потреб населення в різних видах обслуговування. По-друге, група соціальних функцій забезпечує зниження витрат і поліпшення умов праці в домашніх господарствах завдяки діяльності організацій житлово-комунального й побутового обслуговування. Рациональне використання вільного часу реалізується за допомогою послуг культурно-видовищних установ і визначає третю соціальну функцію сфери послуг. Четверта соціальна функція належить до суспільства в цілому й полягає в забезпеченні безпеки та нормального функціонування держави, охороні громадського порядку.

Фактори, які сприяють стрімкому розвитку сфери послуг, доцільно розглядати з двох позицій:

- з точки зору розвитку матеріального виробництва;
- з точки зору змін, що відбулися в економічній поведінці домогосподарства.

Згідно з першою позицією, йдеться про науково-технічний прогрес. По-перше, з другої половини XX ст. нові технології, у тому числі інформаційні, різко підвищили вимоги до складу і якості робочої сили, рівня менеджменту і маркетингу на підприємствах. Підготовку таких спеціалістів може забезпечити тільки розвинена сфера послуг. По-друге, в оснащенні і результатах матеріального виробництва помітну роль стали відігравати складна техніка та обладнання, що спричинило підвищення рівня технічного обслуговування виробництва, створення сервісних центрів, тобто розширення зовнішньої і внутрішньої послугової діяльності; зріс попит на виробничі (монтаж, інжиніринг, лізинг) та післяпродажні послуги (кредит, ремонт). По-третє, автоматизація виробничих процесів зумовила суттєве зростання продуктивності праці, що, у свою чергу, призвело до абсолютного витіснення робочої сили за межі матеріального виробництва, переливу її у сферу послуг. Такі зміни в

суспільному виробництві отримали назву «софтизація» — процес зростання ролі нематеріальних ресурсів у забезпеченні суспільного відтворення, під яким розуміють насичення економіки науково-технічними розробками, інформацією, сучасними засобами зв'язку, оптимізацію й оперативність управління, зростання значення послуг консалтингу, інжинірингу тощо.

Зростання доходів населення – один із найважливіших факторів, що детермінує параметри і структуру розвитку сфери послуг, саме тому розвинена сфера послуг є атрибутом багатого суспільства. Цей взаємозв'язок реалізується через поведінку споживача, який розглядає свій дохід як засіб купівлі тих чи інших благ.

Сфера обслуговування має особливості, які обмежують ринкове саморегулювання у виробництві товарів. По-перше, у її складі є ринки, де попит настільки великий і ціна рівноваги визначена так високо, що стає недоступною для більшості членів суспільства (наприклад, ринок житла в Україні). По-друге, ціновий механізм регулювання для деяких видів послуг не спрацьовує. Специфіка механізму функціонування ринку послуг і розвитку сфери обслуговування в Україні зумовлює особливості їхнього державного регулювання, яке передбачає регулювання підприємницької діяльності суб'єктів ринку, що надають платні послуги населенню, і державну підтримку розвитку некомерційного сектора сфери обслуговування.

Попит на послуги з боку підприємств значною мірою залежить від динаміки діяльності малого бізнесу. Необхідними умовами, що закладають базу для нормального функціонування та розвитку ринку нефінансових послуг, мають стати відповідне нормативно-правове забезпечення розвитку ринку послуг та забезпечення методологічної бази для проведення співставлення показників розвитку сфери послуг. Оскільки приєднання до системи СОТ та участь України в Генеральній угоді з торгівлі послугами вимагають відповідності та однозначності трактувань положень Угоди в національному законодавстві, то постає необхідність в імплементації в національне законодавство відповідних термінів і норм міжнародного економічного права, що встановлюватимуть порядок і правила дій контрагентів на ринку послуг, їх

відповідальність за свої дії, а також визначатимуть функції відповідних контролюючих органів.

Недостатній рівень розвитку сфери послуг часто визначають як суттєвий аспект «невідповідності» галузевої структури вітчизняної економіки умовам інтеграції в європейський простір. Однак наслідування «стандартів» та проектування структурних пропорцій європейських країн на економіку України є неприпустимим. Активізація процесів на ринку послуг не є самоціллю чи критерієм відбору на шляху до інтеграції у світові структури. Скоріше - ефективний сектор послуг є показником рівня розвитку інноваційних процесів в економіці та зокрема у промисловому виробництві, результатом чого є побудова соціального середовища для населення та виробничої інфраструктури для підприємств. Досвід нових країн - членів Європейського союзу показує, що неодмінною передумовою розвитку сфери послуг є ефективне промислове виробництво. Яскравим прикладом може бути Словаччина, де сектор послуг забезпечує 64,4 % ВВП, у той час, як основою економічного зростання в країні вважається автомобілебудування.

Важливою складовою проблеми створення умов для розвитку ринку послуг є вдосконалення дії механізму місцевого самоврядування, тобто залучення громади до активної участі у визначенні пріоритетних напрямів зростання ринку послуг, посилення впливу населення на рішення регіональних органів влади, застосування механізму партнерства для стимулювання розвитку перспективних видів діяльності у сфері послуг.

Стан сучасної вітчизняної економіки характеризується такими суперечливими тенденціями як уповільнення економічного зростання. У цих умовах суспільство перебуває у стані пошуку нових рішень для підвищення економічної ефективності на всіх рівнях економіки (мікро-, мез- макrorівні).

Сфера послуг є тим динамічним сектором економіки, де попит постійно зростає, створюючи потенціал для довгострокового розширення виробництва. Досвід економічно розвинених країн показує для України приклад того, що реалізація потенціалу сфери послуг у системі економічних відносин дозволить досягти вищих економічних результатів.

Важелями, що забезпечать інноваційність розвитку регіонального ринку послуг, повинні стати: сприяння інноваційному інвестуванню підприємств, що обслуговують пріоритетні для регіону промислові галузі чи є допоміжними для розвитку таких пріоритетних галузей (не тільки промислових); підтримка в перспективі на відповідній науково визначеній основі розвитку мережеских та кластерних структур безпосередньо сервісного характеру (транспортно-логістичні, туристично-рекреаційні, культурно-розважальні); посилення взаємодії науково-дослідного сектора, закладів освіти, органів місцевого самоврядування та безпосередньо підприємств з метою наукового обґрунтування впровадження новітніх продуктів на ринку послуг та прогнозування результатів їх реалізації.

Вивчення структури, факторів та особливостей розвитку сфери послуг в Україні дасть можливість виробити ефективну державну політику її розвитку в майбутньому. Дослідження проблем функціонування сфери послуг та її подальший розвиток сприятимуть становленню України як стабільної, розвиненої держави. Трансформаційні зміни в ринковій економіці України визначають її стан як такий, що наближається до «економіки послуг». Роль цього сектора в сучасній економіці пов'язана не тільки з його перевагою в структурі господарства, а й у формуванні ключових факторів економічного зростання таких, як наукове знання, нематеріальні форми накопичення, глобалізація господарської діяльності.

Світовий досвід засвідчує, що основоположним елементом становлення постіндустріального інформаційного суспільства виступає сфера послуг. Функціонування сфери послуг у кожній країні має свої особливості. Адже кожна держава вживає певних заходів щодо підтримки того сегмента сфери послуг, який має відповідні перспективи на майбутнє, а спеціалізація країни на тих чи інших видах послуг залежить від рівня її економічного розвитку. Тому дослідження сфери послуг в Україні на сучасному етапі є досить важливим.

## 1.2. Сутність поняття «послуга» та її зв'язок з іншими категоріями товарознавства

Підприємства, що надають послуги, вирізняються великою різноманітністю, але відрізняються від постачальників товарів своїм цільовим ринком, формою організації торгівлі та способом підтримання конкурентоспроможності. Поняття «послуга» нараховує десятки трактувань. Аналізуючи їх, можна виділити два підходи до визначення послуги:

- 1) «послуга» як дія, що приносить користь, допомогу іншому;
- 2) «послуга» як продукт (результат) діяльності сервісного підприємства.

Сучасний економічний словник трактує послуги як види діяльності, робіт, у процесі виконання яких не створюється новий, що раніше не існував матеріально-речовинний продукт, але змінюється якість уже наявного, створеного продукту. Це блага, що надаються не у вигляді речей, а у формі діяльності. Таким чином, саме надання послуг створює бажаний результат". У такому трактуванні значення поняття «послуга» близьке до поняття «обслуговування» (табл.1.1).

Таблиця 1.1

### Основні підходи до визначення сутності послуг

Автор	Підхід	Джерело
1	2	3
Р. Малері	Послуги - це нематеріальні активи, що виробляються з метою збуту. Нематеріальні активи (або невідчутна цінність) - це цінність, яка не є фізичним об'єктом, але має вартість - грошову оцінку	Ворачек Х. О состоянии теории маркетинга услуг". // Проблемы теории и практики управления. - 2002. - №1.
К. Гренроос	Послуга - процес, що складається з серії невідчутних дій, які за необхідності виникають між споживачем і обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системою підприємства - постачальником послуг	Gronroos C. Service management and marketing. West Sussex, 2000.
К. Маркс	Послугу необхідно розуміти, як особливу споживчу вартість, отриману певною працею, так, як і будь-який інший товар; але особливість споживчої вартості послуги полягає в тому, що праця визначає послуги не як річ, а як діяльність	Маркова В.Д. Маркетинг услуг. - М.: Финансы и статистика, 1996.
Т. Хілл	Послуги - це зміна стану особи або товару, що належать певній економічній одиниці, яка виникає в результаті діяльності іншої економічної одиниці з попередньої згоди першої. Іншими словами, це сукупність робіт, що виконуються для задоволення	Маркова В.Д. Маркетинг услуг. - М.: Финансы и статистика, 1996.

	потреб клієнта і мають певну вартість	
К.Лавлок	Послуга - це вид економічної діяльності, яка створює цінність і забезпечує визначення переваг для споживача в конкретний час і в конкретному місці в результаті відчутних або невідчутних дій, направлених на отримання послуги чи товару	Лавлок К.Маркетинг послуг: персонал, технологи, стратегії. - М.: Изд. дом "Вильямс", 2005.
Р. Норманн	Послуга - це користь, запропонована клієнту організацією сфери послуг	Service management. Strategy and leadership in Service Business / Ed.R.Norman.- N.Y., 2000.
Ф.Котлер	Під послугою необхідно розуміти будь-який захід або вигоду, що одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невідчутні і не призводять до оволодіння будь-чим. Виробництво послуг може бути, а може і не бути пов'язане з товаром у його матеріальному вигляді	Котлер Ф. Основы маркетинга /Пер. с англ./ Общ. Ред. Е.М. Пеньковой. - М.: Прогресс, 1900.
М.М.Іванов	Під послугою розуміється діяльність, направлена на задоволення потреби через надання (виробництво) відповідно до цієї потреби благ	Іванов Н.Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход. - СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2001.
П.А Мягков.	Послугою можна вважати діяльність, результати якої не мають матеріального вираження, реалізуються і споживаються в процесі здійснення цієї діяльності	Мягков П. А. Малые предприятия. - М., 1992.

Досі існує певна дилема — надання послуг є продуктивною чи непродуктивною працею.

Розглянемо значущість цієї проблеми на простому прикладі: лікар вилікував свого пацієнта від грипу (співак проспівав пісню для слухача), а у відповідь останній його нагодував.

Відбувся обмін однієї речі на іншу. З одного боку — матеріальний предмет, з іншого — було надано послугу. Працю, що було витрачено на виробництво їжі, ще фізіократи, а потім і А. Сміт, називали продуктивною працею, тобто працею, що створює (збільшує) національне багатство; а праця виробника послуг (медика, співака) - непродуктивною, тобто такою, що не створює багатства, а тільки його перерозподіляє.

Якщо послуга - це результат корисної діяльності, що змінює стан особи або товару, то в умовах ринкової економіки цей результат, безумовно, є товаром, він має і цінову вартість, і корисність. Але це товар специфічний, що має низку характеристик, які відрізняють послуги від товарів матеріальних.

Невизначеність послуги як об'єкта товарознавства спричиняє плутанину в нормативних документах, гальмує цивілізований розвиток ринку послуг в Україні, якісне регулювання ринку послуг з боку держави, закладає значний дисбаланс у договірних відносинах при наданні послуг, порушуючи права споживача.

У СРСР товарознавці забезпечували оперативний зв'язок між сферами виробництва і споживання продовольчих та непродовольчих товарів народного споживання, визначаючи ціну, якість цих товарів, регулюючи їхній розподіл між населенням. Стратегію розподілу, цінову та економічну політику визначала держава. Економічний ефект від діяльності товарознавців державою не враховувався.

Процес капіталізації запускає новий для України господарський механізм, що базується на сучасних ринкових відносинах. У ринкових умовах, в умовах конкуренції товарознавство втрачає функцію розподілу товарів та визначення ціни. Пасивна методологія досліджень якості товарів повинна змінитися на активне втручання у вирішення проблем ринку, формування товарних ресурсів, питань, пов'язаних з безпекою та якістю товарів, із захистом прав споживачів.

У ринкових умовах змінюються поняття про об'єкти товарознавства. Об'єктами досліджень у товарознавстві стають не тільки звичайні товари народного споживання, але й усі матеріальні та нематеріальні цінності, які є об'єктами купівлі-продажу, а саме:

- 1) продовольчі та непродовольчі товари народного споживання;
- 2) обладнання, матеріали, напівфабрикати, комплектуючі, енергоносії, які раніше відносилися до категорії засобів виробництва та ресурсів і розподілялись у господарства через державні органи матеріально-технічного постачання;
- 3) земля, її надра;
- 4) цінні папери;
- 5) рухоме та нерухоме майно фізичних та юридичних осіб, яке утворює вторинний ринок цього майна;
- 6) ідеї;



7) послуги.

Для країн пострадянського простору послуга як категорія ринкових відносин є новим незвичним об'єктом товарознавства. Незвичність послуг полягає в тому, що вони є процесами, а не матеріальними об'єктами і не підпадають під традиційне визначення товару.

Товар, за визначенням К. Маркса, «є, насамперед, зовнішній предмет, річ, яка завдяки її властивостям, задовольняє які-небудь людські потреби». Товар як зовнішній предмет, має матеріальну форму, є відчутним та видимим, що дозволяє його ідентифікувати, сертифікувати, маркувати. Товар можна зберігати як до, так і після продажу. Купівля товару призводить до виникнення права власності на нього, яке полягає у праві володіння, користування і розпорядження товаром.

Послуга, за визначенням Ф. Котлера, ототожнюється з сервісом: будь-яка діяльність, яку одна сторона може запропонувати іншій; відчутна дія, яка не призводить до володіння будь-чим. Але поняття «послуга» більш широке, ніж поняття «сервіс».

Послуга є нематеріальною продукцією, процесом і право власності на послугу при її продажу у споживача (покупця) не виникає. Право власності може виникнути на результат надання послуги, але не завжди. Суттєвою характеристикою послуги є економічна цінність, що робить її об'єктом комерційної діяльності, предметом торгівлі і об'єктом купівлі-продажу. З огляду на це, трактують її суть таким чином: якщо послуга є об'єктом купівлі-продажу, то вона є товаром. Однак сьогодні ставиться під сумнів, що об'єкт купівлі - продажу є товаром.

У науковій літературі, у нормативних документах, у повсякденному житті послуга як об'єкт купівлі-продажу протиставляється товару. Зокрема Законом України від 01.12.2005 р. N 3164-IV (3164-15) «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» встановлено, що послуга – це результат економічної діяльності, яка не створює товар, але продається та купується під час торговельних операцій.

Досить лише проаналізувати такі назви та визначення:

- Закон України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг»;
- «Міжнародна класифікація товарів і послуг для реєстрації... »;
- Каталог товарів і послуг;
- «Уряд вважає, що вирішення зазначеної проблеми дозволить розблокувати закупівлі соціально важливих груп товарів та послуг...»;
- «Сертифікати походження товарів та послуг»;
- «База оподаткування операцій з продажу товарів (робіт, послуг) податком на ... ».

Навіть товарознавча спеціальність вищого навчального закладу «Експертиза товарів та послуг» у своєму визначенні відрізняє товар від послуги.

У науковому середовищі немає загальноприйнятого тлумачення поняття послуги та таких, пов'язаних з нею понять як: товар, продукція, робота.

Наявність особливостей, які відрізняють послугу від товару, на який виникає право власності і який зберігає свої споживчі властивості у часі, потребує адекватних правових засобів захисту інтересів споживача. На жаль, на сучасному етапі чинні нормативні документи, у першу чергу, стандарти та нормативи, які визначають порядок надання послуг, не враховують відмінності послуг і залишають значні лазівки для зловживань надавачам послуг.

**Послуга** — це нематеріальна продукція, виробничий процес або дія, у яких споживання корисного блага обов'язково починається одночасно з його виробництвом.

**Робота** — виробничий процес. Робота за індивідуальним замовленням - це послуга.

Результат надання послуги може мати або не мати матеріальної форми. Результатом надання послуги є вигода або задоволення споживача:

1) які після отримання послуги не мають матеріального підтвердження, право власності на результат послуги не виникає (житлово-комунальні послуги, послуги культури, освіти, медицини, державні, транспортні послуги);

2) які мають матеріальне підтвердження, результатом послуги є матеріальна річ, на яку в споживача виникає право власності (послуги торгівлі, будівництво або виготовлення іншої матеріальної речі за індивідуальним замовленням);

3) які пов'язані з транспортуванням, збереженням або покращенням якості речі, право власності на яку до надання послуги вже належало споживачу (транспортування, збереження, ремонт речі).

Складовими послуги є:

- безпосередньо надання послуги;
- обслуговування при наданні послуги.

Нерозривність виробництва й споживання на етапі виробництва є саме тим чинником, який робить послуги дійсно послугами і відрізняє їх від матеріальної продукції.

Нерозривний взаємозв'язок виробництва й споживання визначає, що послуги невід'ємні від того, хто їх надає, виробляє та споживає. Залучення покупця в процес виробництва послуги означає, що продавець та виконавець послуги повинні проявляти турботу не тільки про те, що виробляти, але й як обслуговувати покупця. Продавець послуги начебто стає частиною послуги, впливає на її якість та формує ціну. При продажу (наданні) послуги обслуговування покупця є складовою якості послуги, але наразі це не враховується нормативними документами, які регламентують порядок визначення якості послуги та формування ціни на неї.

З урахуванням змін про об'єкти товарознавства, які відбуваються у зв'язку зі становленням ринкових відносин в Україні, потрібно більш чітко визначити відмінності та співвідношення між об'єктами ринкових відносин: товаром, продукцією, сферами виробництва продукції, роботою, послугою, складовими послуги та результатом надання послуги. Пропонується така ієрархія перелічених визначень:

**Товар** — матеріальна та нематеріальна продукція або матеріальна річ, яка є продуктом природи, призначена для купівлі-продажу.

**Продукція** — сукупність матеріальних благ, добутих чи створених внаслідок людської мускульної та розумової виробничої діяльності (продовольча та непродовольча продукція) або нематеріальна продукція, що є безпосередньо виробнича діяльність – процес – послуга та її результат; ідея, як результат розумової діяльності, які призначені для задоволення реальних чи потенційних потреб людини.

Продукції притаманні дві основні особливості: по-перше, вона є людською працею або результатом праці, а по-друге - повинна задовольняти потреби споживача.

Продукція стає товаром тільки тоді, коли вона є об'єктом купівлі-продажу (об'єктом комерційної діяльності).

Продовольча та непродовольча продукція - це матеріальна річ, яка є результатом виробничої діяльності.

Продовольчий та непродовольчий товар - продовольча та непродовольча продукція, якщо вона є об'єктом купівлі-продажу (об'єктом комерційної діяльності).

Послуга є товаром, якщо вона є об'єктом купівлі-продажу (об'єктом комерційної діяльності).

Виробництво економічних благ поділяється на дві сфери:

- сферу виробництва матеріальної продукції, де споживання корисного блага відокремлено від виробництва (сферу виробництва продовольчої та непродовольчої продукції);

- сферу виробництва нематеріальної продукції - сферу послуг, де споживання корисного блага обов'язково починається одночасно з її виробництвом, але може продовжуватися і після закінчення надання послуги.

При продажу товару, який є матеріальною продукцією, стандартизація, сертифікація, контроль та експертиза товару враховують тільки особисті якості товару як матеріального об'єкта.

Торгівля як обслуговування покупця при продажу товару є самостійним об'єктом якості.

Стандартизація, сертифікація, ліцензування, контроль та експертиза

послуг – нематеріальної продукції – повинні враховувати якість обслуговування покупця при визначенні якості послуги взагалі.

### **1.3. Особливості надання послуг у ринкових умовах**

В економічній теорії послугою вважається особлива споживча вартість процесу праці, виражена в певному корисному ефекті, який задовольняє потреби людини і суспільства. Це тлумачення закорінене в марксистському розумінні послуги як економічної категорії. Однак дотепер у науковому середовищі немає її загальноприйнятого тлумачення. Одні економісти вважають послугою зміну стану особи або товару, який належить будь-якій економічній одиниці, що відбувається внаслідок діяльності іншої економічної одиниці на основі попередньої згоди першої. Таке трактування послуги дає змогу розглядати її як конкретний результат економічно корисної діяльності, яка є товаром або безпосередньо діяльністю. Прихильники інших поглядів вважають послугами майже всі види корисної діяльності, яка не створює матеріальних цінностей. Головним критерієм при цьому є невідчутний характер продукту, що виробляється у процесі її надання. Тому послуга корисна не як річ, а як діяльність. Споживання її, зазвичай, відбувається одночасно з процесом її створення. На практиці сфера послуг є сукупністю багатьох видів діяльності, наслідком чого є велика різноманітність видів послуг. Нерідко послуга може супроводжуватись товаром (аудиторський звіт, комп'ютерна програма, кіноплівка тощо).

Суттєвою характеристикою послуги є економічна цінність, що робить її об'єктом комерційної діяльності і предметом торгівлі.

Послугу як об'єкт комерційної діяльності характеризують такі особливості:

- на відміну від товарів народного споживання послуги виробляються і споживаються переважно одночасно і не підлягають зберіганню;
- торгівля послугами взаємопов'язана з торгівлею товарами народного споживання і суттєво впливає на неї;

- ринок послуг більш захищений державою від іноземної конкуренції, порівняно з сировинним ринком, ринком товарів народного споживання та ін.;
- не всі послуги, на відміну від інших об'єктів комерційної діяльності, придатні до широкого залучення в міжнародний господарський обіг.

На відміну від товару, який є матеріальним об'єктом, при всій своїй різноманітності, послуги мають чотири загальні характерні риси, які визначають специфіку їх надання:

- 1) нерозривність виробництва і споживання;
- 2) мінливість (непостійність) якості;
- 3) нездатність до зберігання;
- 4) невідчутність.

**1. Нерозривність виробництва і споживання послуги.** Товари масового споживання можна виробляти орієнтуючись на потенційного клієнта, а надавати послугу можна лише тоді, коли надходить замовлення або з'являється клієнт. Тому нерозривність виробництва і споживання є саме тим чинником, який робить послуги дійсно послугами і відрізняє їх від товару в матеріальній формі.

Нерозривний взаємозв'язок виробництва і споживання визначає, що послуги невід'ємні від того, хто їх надає та виробляє. Так, послуги з особистого обслуговування в готелі невід'ємні від службовців готелю, обслуговування в ресторані – від офіціанта, послуги з продажу квитків — від касира, послуги тепло-, електропостачання невід'ємні від виробників тепла та електрики.

Залучення покупця в процес виробництва і споживання послуги означає, що продавець - виконавець послуги повинен проявляти турботу не тільки про те, що виробляти, але й як обслуговувати покупця. Продавець послуги начебто стає частиною послуги, впливає на її якість та формує ціну. При продажу (наданні) послуги обслуговування покупця є складовою якості послуги. Стандартизація, сертифікація, контроль та експертиза послуг ураховують обслуговування покупця при визначенні якості послуги.

При продажу товару, який є матеріальною продукцією, стандартизація, сертифікація, контроль та експертиза товару враховують тільки особисті

якості товару як матеріального об'єкта. Торгівля як обслуговування покупця при продажу товару є самостійним об'єктом якості.

У зв'язку з невіддільністю виробництва і споживання послуг у процесі їх купівлі-продажу контакти між суб'єктом, який надає послуги, і суб'єктом, який набуває їх (клієнтом), можуть мати такі особливості:

- відокремленість послуг від споживача, тобто надання послуг без особистої його присутності (хімічна чистка одягу, прання білизни, ремонт помешкань), а також надання послуг за допомогою письмових комунікацій (навчальний курс), технічних засобів (комп'ютерні інформаційні системи, банкомати);

- невідокремленість послуг від споживача (стоматологічні послуги, послуги з дошкільного виховання, послуги пасажирського транспорту та ін.);

- відокремленість послуг від працівників сфери обслуговування (послуги електронної торгівлі, реалізація товарів за допомогою торговельних автоматів, дистанційна форма навчання та ін.);

- невідокремленість послуг від працівників сфери обслуговування (лікувально-оздоровчі послуги, особисте обслуговування в готелях та ін.).

Включення покупця у процес виробництва і надання послуг означає, що їх реалізація, на відміну від торгівлі товарами, потребує особистої участі, більшої уваги, контактів, отримання інформації від споживача. Прикладом послуги, де процес її виробництва та споживання збігається, є консультаційна.

Негативний вплив риси нерозривності виробництва й споживання консультаційної послуги можна знизити:

- посиленням мотивації, зацікавленістю персоналу;
- розвитком технологій консультування і в цілому стандартів обслуговування;

- розбиття процесу консультування на прості етапи, що допускають участь менш кваліфікованого персоналу;

- формалізація досвіду і знань консультантів – створення баз знань і експертних систем.

**2. Мінливість надання послуги** – наслідок нерозривності виробництва

й споживання. Якість послуги істотно залежить від того, хто, де і коли її надає. Наприклад, в одному готелі сервіс високої якості, а в іншому – низької. Один службовець готелю ввічливий і доброзичливий, а інший – брутальний і непривітний. Навіть один і той самий співробітник протягом робочого дня надає послуги неоднаково. Вирішення проблеми мінливості послуг полягає, в першу чергу, у розробці стандартів обслуговування.

**Стандарт обслуговування** – це комплекс обов’язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, що покликані гарантувати встановлений рівень якості всіх технологічних і торговельних операцій. Стандарти обслуговування дають можливість наблизити якість надання послуг до міжнародних стандартів.

Стандарт обслуговування встановлює формальні критерії, за якими оцінюють рівень обслуговування клієнтів і професійну діяльність працівників фірми. Він може бути фірмовим (наприклад послуги ресторанів «Макдональдс»), галузевим (наприклад галузевий стандарт освіти встановлює Закон України «Про освіту») і міжнародним (наприклад готельний сервіс).

Нині більшість вітчизняних сервісних підприємств уже засвоїли основні правила обслуговування клієнтів, які лежать в основі стандартів, це:

- максимальна увага до клієнтів;
- висока якість комплексу послуг;
- постійне підвищення освітнього і кваліфікаційного рівня спеціалістів та обслуговуючого персоналу;
- грамотне й оперативне застосування форм і методів публік рилейшнз з метою підвищення популярності в суспільстві.

Роботи зі стандартизації обслуговування підвищують його ефективність, створюють єдиний імідж, який легко розпізнається і з яким фірму пов'язують споживачі. Стандарт обслуговування повинен бути чітко і конкретно виписаний доступною для сприйняття мовою, всебічно регулювати процес надання послуг, передбачаючи широкі можливості для імпровізації.

На мінливість послуг найсуттєвіший вплив мають три групи чинників.

**Перша група** – пов’язана з діяльністю держави щодо розробки теоретичних основ концепції захисту прав споживачів при наданні послуг та



якісного надання послуг як особливого виду товарів, концепція має втілюватися у життя у вигляді системи відповідних стандартів обслуговування, після чого держава повинна забезпечити умови для проведення сертифікації, контролю та експертизи послуг.

Стандарти обслуговування, сертифікацію послуг слід розглядати і застосовувати як основу необхідного та постійного процесу підвищення якості, як стратегічне завдання держави і підприємців, від вирішення якого залежать значною мірою завтрашній день України, її місце у світовому співтоваристві.

**Друга група** – безпосередньо пов'язана з організацією підбору і роботи СПД з персоналом підприємства. Так, мінливість якості послуг може спричинятися невисокою кваліфікацією працівників, їх слабким тренуванням і навчанням, недоліком комунікацій та інформації, відсутністю належного контролю за роботою персоналу.

**Третя група** – пов'язана з тим, що вельми важливе джерело мінливості послуг – це сам покупець, його унікальність, що пояснює високий ступінь індивідуалізації послуги відповідно до вимог споживача. Одночасно це викликає необхідність ретельного, всебічного і систематичного вивчення поведінки споживачів. Як наслідок, у підприємства, що надає послуги, з'являється можливість управління поведінкою споживачів або принаймні врахування психологічних аспектів при роботі з клієнтами.

Якщо розглядати консультаційні послуги, то знизити негативний вплив мінливості (непостійності) якості можна шляхом:

- побудови системи контролю якості послуг;
- підвищення стандартів у технології надання послуг;
- підвищення вимог при відборі персоналу відповідно до визначених функцій;
- наявності зворотного зв'язку;
- моніторингу задоволеності клієнтів якістю послуг.

**3. Нездатність послуг до зберігання** визначає неможливість виникнення права власності на послугу (володіння, користування, розпорядження). Послуги виробляються, виконуються, надаються,

споживаються, оцінюються прямими методами одночасно, послуги не можуть бути збережені для подальшого продажу.

Нездатність послуг до зберігання в умовах постійного попиту не є неподоланною проблемою, оскільки завжди можна оновити технологію, удосконалити систему їх надання, а відтак, збільшити обсяги робіт, підвищити їхню дохідність. Це потребує від фірм- виробників ефективної, постійно оновленої стратегії, покликаної забезпечити відповідність попиту й пропозиції на послуги різними шляхами.

У випадку консультаційних послуг знизити негативний вплив нездатності їх до зберігання можна:

- залученням позаштатних співробітників у піковий час;
- виконанням частини роботи персоналом клієнта;
- передачею частини робіт на субпідряд;
- установленням диференційованих цін залежно від сезону.

**4. Невідчутність або нематеріальний характер послуг** означає, що споживачу їх неможливо продемонструвати, побачити, спробувати або вивчити до отримання.

Унаслідок цього, з боку споживачів обов'язково присутній елемент надії і довіри до продавця послуги. Продавець може лише описати переваги, які отримає покупець після надання послуги, а самі послуги можна оцінити лише після їх виконання. Більше того, існують послуги, які клієнт не в змозі оцінити після їх отримання, наприклад медичні.

Якщо за приклад брати консультаційну послугу, то знизити негативний вплив даного чинника (невідчутність) на процес її надання можливо завдяки:

- розвитку торгової марки;
- виробленню іміджевої політики;
- інформації щодо попереднього досвіду та кваліфікації персоналу;
- розрахунку передбачуваних результатів від проведення консультування;
- ознайомленню зі стилем роботи;
- використанню системи гарантій;
- відгукам клієнтів.

Розглянуті вище характерні особливості послуг суттєво ускладнюють можливість проведення їхньої експертизи.

Особливостями надання послуг у ринкових умовах є:

1. Послуга не існує до її надання, тобто продукт створюється в процесі надання послуги. Це унеможливорює порівняння пропозицій двох різних продавців, двох конкуруючих фірм (окрім ціни) навіть у тому випадку, коли продукти здаються ідентичними. Порівняння можливе тільки після отримання послуги, тоді як товари в матеріальній формі можна порівнювати різними способами ще до купівлі. Єдине, що можна зробити на ринку послуг, – порівняти вигоди очікувані та отримані.

2. Дуже часто надання послуг вимагає спеціальних знань і майстерності, які споживачеві важко не тільки оцінити, але часто й зрозуміти. Висока міра невизначеності при наданні послуг ставить клієнта в надто невідгдане положення, може викликати у нього почуття образи, настороженості, підозрілості, які значною мірою є виправданими. Складність у визначенні якості послуг дозволяє виконавцям послуг маніпулювати якістю, за послуги низької якості вимагати та отримувати, зокрема і в судовому порядку, завищену плату. Тому порівняно з товаром питання стандартизації та сертифікації, контролю та експертизи послуг є більш складними і вимагають від держави значної уваги.

3. Якщо є вибір (конкурентне середовище), якість послуг значною мірою визначається дією ринкових механізмів. Клієнт має можливість вибрати виконавця послуги, який, на його думку, забезпечує найбільш якісні умови надання послуги, у тому числі забезпечує безпосередньо умови обслуговування. Отримавши якісну послугу, споживач, як правило, не експериментує і прагне працювати з одним і тим самим продавцем – страховим агентом, туристською фірмою тощо. Ця інерція працює на продавця, оскільки вона в цьому випадку є головним чинником повторюваності контактів.

4. Якщо виконавець послуги займає монопольне становище на ринку послуг, то ринкові механізми зворотного зв'язку між споживачем і виконавцем та виробником послуг не працюють, ресурси монополіста значно перевищують

ресурси споживача щодо захисту своїх прав. Тому споживач потребує значного захисту своїх прав з боку держави, усю відповідальність за якість послуг та захист прав споживачів несе держава в особі державних органів та органів місцевого самоврядування.

У процесі виробництва нематеріальних послуг ефективними є такі прийоми:

- посилення відчутності послуги за допомогою присутності у будь-якій формі елемента товару в ній;
- підкреслення корисності або вигоди, яку одержить споживач послуги;
- зосередження уваги на перевагах технології надання послуги конкретним підприємством;
- залучення до рекламування послуги провідних рекламних агентств, впливових засобів масової інформації тощо.

#### **1.4. Конкуренція на ринку послуг**

Конкуренція є найсуттєвішим фактором ринку, що спонукає її учасників вдосконалювати свої можливості та пропонувати найкращий продукт, а це у свою чергу, сприяє прогресивному розвитку економіки країни.

Економічна сутність конкуренції на ринку послуг полягає у постійному змаганні суб'єктів ринку з метою здобуття переваг над іншими суб'єктами бізнесу, внаслідок чого споживачі мають змогу обирати послуги до вподоби в декількох продавців.

**Конкуренція** - економічний механізм взаємодії і боротьби між підприємствами, що функціонують на ринку з метою одержання прибутку через задоволення різноманітних потреб споживачів.

Конкуренція є головною рушійною силою ринку, а сам продукт є знаряддям конкурентної боротьби.

*Конкурентний статус сервісного підприємства* – це його позиція в конкурентній боротьбі, своєрідний показник його положення на ринку. У цьому розумінні конкурентний статус використовується для визначення порівняльних конкурентних позицій підприємств на ринку.

**Конкурентоспроможність** - це здатність об'єкта, що характеризується ступенем реального чи потенційного задоволення ним певної потреби порівняно з аналогічними об'єктами, представленими на певному ринку. Конкурентоспроможність визначає здатність витримати конкуренцію у порівнянні з аналогічними об'єктами.

У стратегічному управлінні найчастіше конкурентоспроможність розглядається у двох аспектах.

1) *конкурентоспроможність продукту*, тобто ступінь його відповідності на певний момент вимогам цільових груп споживачів або обраного ринку за найважливішими характеристиками: технічними, економічними, екологічними тощо.

2) *конкурентоспроможність підприємства* - це рівень його компетенції відносно інших підприємств-конкурентів у нагромадженні та використанні виробничого потенціалу певної спрямованості, а також його окремих складових: технології, ресурсів, менеджменту (особливо - стратегічного поточного планування), навичок і знань персоналу тощо, що знаходить вираження в таких підсумкових показниках, як якість продукції, прибутковість, продуктивність тощо.

Потрібно розрізняти *параметри та показники конкурентоспроможності*. *Параметри конкурентоспроможності* – це найчастіше кількісні характеристики властивостей послуги, які враховують галузеві особливості оцінки її конкурентоспроможності. Розрізняють окремі групи параметрів конкурентоспроможності: технічні, економічні, нормативні (різних типів).

*Технічні параметри* є характеристикою технічних і фізичних властивостей послуг, що визначають особливості галузі та способи їх виробництва, а також функції, які виконує послуга в процесі її надання.

*Економічні параметри* визначають рівень витрат на виробництво послуги та ціни споживання.

*Нормативні параметри* визначають відповідність послуги встановленим нормам, стандартам і вимогам, що обумовлені законодавством та іншими нормативними документами.

*Показники конкурентоспроможності* - це сукупність системних критеріїв кількісної оцінки рівня конкурентоспроможності послуги, які базуються на параметрах конкурентоспроможності.

Перелік показників конкурентоспроможності залежить від об'єкта досліджень, а також від вибраної методики визначення конкурентоспроможності.

В економічній літературі, як правило, можна зустріти чотири основні функції конкуренції: регуляційну, мотиваційну, розподільчу, контролюючу. Розглянемо особливості їх виконання на ринку послуг.

***Регуляційна функція конкуренції на ринку послуг.*** Намагаючись досягнути все нових конкурентних переваг, суб'єкти бізнесу повинні й змушені дбати про пріоритети й інтереси споживачів, поважати незалежність їх вибору. З огляду на це, вони спрямовують фактори виробництва та реалізації послуг у галузі сфери, які мають найбільшу потребу в них.

***Мотиваційна функція конкуренції на ринку послуг.*** Суб'єкти бізнесу, які пропонують якісніші послуги чи вищий рівень обслуговування, часто змушені збільшувати виробничі та торговельні витрати, однак, нерідко це приносить їм значно вищі прибутки (позитивні санкції), що стимулює їх подальші старання, а значить, і технічний прогрес. Натомість підприємства, що ігнорують інтереси та потреби клієнтів або здійснюють бізнес із порушенням правил конкуренції, часто зазнають збитків, їх витісняють з ринку (негативні санкції) конкуренти, які місією своєї діяльності вважають задоволення потреб споживачів.

***Розподільча функція конкуренції на ринку послуг.*** Конкуренція не тільки стимулює підвищення продуктивності праці, але й сприяє розподілу доходу серед суб'єктів бізнесу і домашніх господарств відповідно до ефективності їхнього внеску. Це відповідає одному з принципів конкурентної боротьби - принципу винагороди за результатами.

***Контролююча функція конкуренції на ринку послуг.*** Конкуренція обмежує і контролює економічну силу кожного суб'єкта бізнесу. Наприклад, підприємство, маючи певні інтереси, встановлює ціну на послуги, які воно реалізує, однак, конкуренція надає покупцю змогу вибирати послуги

декількох продавців (нерідко за іншими цінами). Тому від досконалості конкуренції, як правило, прямо пропорційно залежить ціна послуги.

Основними *методами конкурентної боротьби* на ринку послуг є поліпшення якості, дизайну послуг, швидке оновлення асортименту, надання гарантій і післяпродажних послуг, тимчасове зниження цін, умов оплати, впровадження заходів інноваційної політики, ефективне рекламування послуг тощо. Поряд з цим, використовуються «мирні» методи обмеження конкуренції: таємні угоди про єдину політику цін і поділ ринків збуту, реалізацію великих науково-технічних проектів, обмін інформацією з різних питань наукової, технічної, ринкової стратегії. Серед неекономічних методів конкурентної боротьби – фінансові махінації та спекуляції цінними паперами, промислове шпигунство, підкуп чиновників державного апарату з метою отримання урядових контрактів, субсидій тощо.

Особливістю сучасної конкуренції є те, що вона ведеться не без допомоги держави (на міжнародному рівні) і регулюється механізмом антимонопольного законодавства. Отже, конкуренція є найефективнішим засобом координації взаємних дій суб'єктів ринку без централізованого втручання в їх діяльність.

Конкуренція породжує *конкурентне середовище*. Конкурентне середовище представлене значною кількістю самостійних (незалежних) організацій, які прагнуть зміцнити своє економічне становище, залучаючи покупців завдяки пропозиції кращих умов продажу порівняно з конкурентами.

Сфера послуг країни поступово освоює механізм ринкових відносин, що супроводжується формуванням у ній конкурентного середовища. Світовий досвід свідчить, що в умовах конкуренції жоден суб'єкт ринку послуг не може ефективно працювати без детального розуміння форм і функцій конкуренції, особливостей конкурентної стратегії.

### **1.5. Державне регулювання ринку послуг**

Бізнес у сфері послуг спроможний стимулювати підвищення ефективності діяльності за умови позитивного сприйняття суспільством, активної підтримки державою його розвитку.

Державне регулювання взаємодії суб'єктів бізнесу на ринку послуг є системою державних заходів, спрямованих на розвиток, удосконалення та впорядкування підприємницької діяльності, а також створення правових механізмів їх реалізації в реальній економічній ситуації. При цьому важливо, щоб державна політика сприяння й регулювання взаємодії суб'єктів бізнесу на ринку послуг формувалася на таких принципах:

- принцип довгостроковості в державній політиці сприяння та регулювання розвитку бізнесу на ринку послуг. Найповніше він реалізується в розробленні державних програм, що визначають стратегічні напрями розвитку ринку послуг і методи державного регулювання;

- принцип стабільності у державній політиці сприяння та регулювання розвитку бізнесу на ринку послуг. Ґрунтується він на стабільній державній політиці стосовно організаційно-правового регулювання ринку послуг. Важливим завданням держави є захист інтересів споживачів;

- принцип юридичної захищеності інтересів підприємців. Контроль за підприємницькою діяльністю щодо задоволення суспільних вимог (екологічні, економічні, соціальні) в умовах ринкової економіки набуває особливої актуальності. Він повинен передбачати водночас юридичну захищеність інтересів усіх підприємницьких структур;

- принцип економічної зацікавленості суб'єктів бізнесу в підвищенні ефективності господарювання. Економічні інтереси є об'єктивними мотивами підвищення ефективності діяльності суб'єктів бізнесу на ринку послуг, наслідком чого, як правило, буває повніше і якісніше задоволення потреб споживачів.

Між державою як виразником суспільних інтересів і підприємницькими структурами ринку послуг формуються певні економічні відносини, покликані задовольнити не тільки їхні спільні інтереси, а й гнучко реагувати на зміни в зовнішньоекономічному середовищі.

Основні функції державного регулювання ринку послуг класифікують за характером дії, за характером впливу і за змістом (табл. 4.1).



*Комплексні функції* державного регулювання полягають у застосуванні всіх засобів впливу на розвиток бізнесу на ринку послуг (оподаткування, сертифікація послуг).

*Обмежуючі функції* державного регулювання ґрунтуються на запровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг (ліцензування і патентування окремих видів діяльності).

Таблиця 4.1

**Типові функції державного регулювання процесів розвитку бізнесу на ринку послуг**

Ознака класифікації	Функції
За характером дії	комплексні обмежуючі підтримуючі регулюючі
За змістом	правові економічні організаційні
За характером впливу	прямі непрямі (опосередковані)

*Підтримуючі функції* державного регулювання спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг (бюджетне фінансування, пільгове оподаткування, кредитування, укладення державних контрактів).

*Регулюючі функції* державного регулювання полягають у розробленні і запровадженні стратегічних програм розвитку сфери послуг, окремих її сегментів, а також у наданні функціональних повноважень відповідним державним структурним підрозділам щодо втілення їх у практичну діяльність.

*Правові функції* державного регулювання спрямовані на формування законодавчої бази, покликаної сприяти і регулювати розвиток бізнесу на ринку послуг, формувати механізми її реалізації в реальній економічній ситуації. Основними формами вияву правових функцій держави є закони України, які стосуються підприємницької діяльності, постанови Верховної Ради України і

Кабінету Міністрів України, нормативні акти міністерств і відомств. Саме закони є правовим фундаментом цивілізованого розвитку економіки, зокрема і бізнесу на ринку послуг.

*Економічні функції* державного регулювання полягають у створенні та запровадженні сукупності економічних форм і методів регулювання ринкових процесів у сфері послуг. Серед них виокремлюють прямі й непрямі (опосередковані); регулюючі, підтримуючі та обмежуючі. Наприклад, до економічних функцій належать оподаткування, ліцензування, патентування, сертифікацію, укладення державних контрактів, бюджетне фінансування та ін.

*Організаційні функції* державного регулювання забезпечують формування умов для сприяння розвитку бізнесу на ринку послуг на основі створення і функціонування відповідних організаційно-правових структур (міністерств, відомств, податкової адміністрації); розроблення державних програм розвитку ринку послуг; створення і налагодження роботи лабораторій з перевірки якості послуг.

*Прямі функції* державного регулювання полягають у безпосередньому втручанні органів державної влади в підприємницьку діяльність суб'єктів бізнесу на ринку послуг (інспектування діяльності, аудиторська перевірка за рішенням господарського суду).

*Непрямі (опосередковані) функції* державного регулювання передбачають застосування законодавчих і нормативно-орієнтуючих регуляторів, які розмежовують законний і тіньовий бізнес, визначають правові норми взаємовідносин учасників бізнесу, обсяги їхньої відповідальності, містять, прийняті в країні, економічні важелі стимулювання, підтримки і захисту законного бізнесу.

Регулювання ринку послуг здійснюється на національному (встановлює певні режими для діяльності місцевих та іноземних фірм), двосторонньому (угоди між країнами, положення яких поширюються і на сферу послуг), багатосторонньому (конвенції та інші нормативні акти міжнародних організацій) рівнях.

Найважливіші національні заходи щодо регулювання ринку послуг спрямовані на встановлення і підтримання стандартів обслуговування в таких сферах, як медицина, освіта та інші, на захист внутрішнього ринку послуг від іноземних конкурентів, стимулювання експорту послуг.

Основою заходів щодо регулювання внутрішнього ринку послуг є політичні, економічні та соціальні інтереси країни: працевлаштування населення; підтримка регіональних підприємств у провідних сферах надання (реалізації) послуг; гарантування національної безпеки; стимулювання збільшення внутрішніх капіталовкладень; збереження національних культурних цінностей тощо.

Експерти ЮНКТАД (постійний допоміжний орган Генеральної Асамблеї ООН, завданням якого є сприяння міжнародній торгівлі; утворений у 1964 р., до складу належать 114 держав, Україна – з 1972 р.; штаб-квартира в Женеві) Конвенції ООН з торгівлі та розвитку виокремлюють такі основні напрями національного регулювання ринку послуг:

1) заходи, що обмежують операції з іноземною валютою, спрямовані на поліпшення стану платіжного балансу країни. Передбачають певні правила обміну валюти, відстрочку платежів у іноземній валюті, обмеження грошових сум, які можна вивозити за кордон тощо;

2) система державних закупівель, спрямованих на розширення споживання послуг національного виробництва (транспортних, послуг зв'язку тощо);

3) державне регулювання національних галузей послуг методом надання їм пільг (субсидії, пільгові кредити, пільгове оподаткування) з метою підвищення їх конкурентоспроможності на внутрішньому і зовнішньому ринках. Наприклад, у процесі реалізації транспортних послуг використання національного транспорту (фрахт) може бути стимульоване податковими і митними пільгами. Договори, що укладаються на державному рівні, можуть передбачати доставку вантажів національним транспортом;

4) заходи, що обмежують прямі іноземні капіталовкладення в інтересах зміцнення національних галузей економіки (страхування, банківська справа, реклама, бухгалтерський облік та ін.);

5) обмеження найму іноземних громадян фірмами, що залучають іноземний капітал. Наприклад, законодавство деяких країн, що регулює банківські та страхові послуги, містить положення, згідно з яким керівні посади в іноземних банках і страхових компаніях повинні займати тільки громадяни країни, де функціонують суб'єкти бізнесу;

б) диференційоване оподаткування іноземних підприємств. Іноді іноземні фірми (філії) сплачують вищі податки порівняно з місцевими підприємствами.

Багатостороннє регулювання ринку послуг відбувається шляхом розроблення угод у межах міжнародних організацій широкого профілю. Наприклад, СОТ (Світова організація торгівлі), ЮНКТАД є провідними міжнародними організаціями, що займаються дослідженням і регулюванням торгівлі послугами, розробляють рекомендації для окремих секторів ринку послуг (морських перевезень, страхових послуг, реалізації новітніх технологій і ноу-хау). Не менш важливим напрямом цієї роботи є розроблення конвенцій та угод у межах спеціалізованих міжурядових організацій (Організації міжнародної цивільної авіації. Міжнародної морської організації. Всесвітньої туристичної організації та ін.).

Залежно від ситуації, що складається на ринку послуг, держава може вдаватися до спеціальних заходів регулювання окремих його сегментів. Такими заходами, як правило, є:

а) законодавче регулювання національних сфер послуг. В Україні цьому завданню підпорядковані, наприклад, Закони «Про загальну середню освіту» (1999 р.), «Про освіту» (1991 р.), «Про основи державної політики у сфері науки і науково-технічної діяльності» (1992 р.) та ін. Відповідно до Закону України «Про освіту» всі недержавні освітні заклади підлягають обов'язковій державній реєстрації з наступним отриманням ліцензії в органах управління освітою. У процесі ліцензування оцінюванню підлягають не навчальні програми і плани, а відповідність умов освітньої діяльності встановленому державною галузевому стандарту;

б) пряме обмеження та ембарго на імпорт окремих видів послуг. Наприклад, у сфері надання (реалізації) послуг пасажирського перевезення

практично всі країни надають національним авіакомпаніям монопольне право на внутрішні маршрути; у сфері інформаційних послуг існують обмеження на доступ іноземних користувачів до національного банку даних; у сфері соціально-культурних послуг деякі держави забороняють імпортування рекламних фільмів, радіо- і телевізійних передач;

в) обмеження напрямів діяльності іноземних фірм на внутрішньому ринку послуг. Наприклад, у сфері консультативних і правових послуг держава дозволяє іноземним юридичним особам здійснювати консультації тільки з міжнародного права. Іноді може бути заборонена їхня участь у судовому процесі.

Найчастіше для обмеження імпорту окремих видів послуг застосовують ліцензування, ембарго на створення іноземних фірм, заборону перерахування доходів від іноземних інвестицій за межі країни, технічні стандарти, квоти, податки та ін. Наприклад, при укладанні двосторонньої угоди щодо створення сприятливого клімату іноземним юридичним і фізичним особам багато країн виключають із національного режиму найважливіші сфери послуг (банківська справа, зв'язок, вантажні та пасажирські перевезення, радіомовлення і телебачення, супутниковий зв'язок).

Розвиток підприємництва, зокрема ринку послуг, регулюють закони «Про захист прав споживачів» (1991), «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності» (1992), «Про зовнішньоекономічну діяльність» (1991), «Про інформацію» (1992), «Про науково-технічну інформацію» (1993), «Про авторське право і суміжні права» (1993), «Про захист інформації в автоматизованих системах» (1994), «Про туризм» (1995), «Про страхування» (1996), «Про рекламу» (1996), "«Про систему суспільного телебачення і радіомовлення України» (1997), «Про кінематографію» (1998) та ін. Десятки інших законів прямо або опосередковано стосуються бізнесу на ринку послуг, регулюють відносини власності, банківські, торгово-посередницькі послуги, інноваційну й інвестиційну

діяльність. Діють численні укази, постанови, стандарти, інші нормативні документи владних структур.

Вони уможливлюють діяльність у цій сфері підприємств державної, колективної, приватної форм власності, фізичних осіб, визначають їх права, обов'язки, межі відповідальності й підстави для її настання, а також права споживачів, установлюють вимоги для реєстрації суб'єктів бізнесу, умови діяльності та її припинення тощо.

Правова основа, що регулює підприємницькі відносини на ринку послуг, на жаль, далека від досконалості. Основними її недоліками є;

- недостатня систематизованість законів і нормативних актів, що регулюють розвиток національної економіки загалом;
- застарілість багатьох правових і нормативних положень, що регулюють бізнес на ринку послуг;
- нечіткість, багатозначність, розмитість змісту багатьох положень. Це породжує різночитання, спірні ситуації, які виникають між підприємцями, ними і владними структурами, ними і споживачами послуг.

Тому особливо важливим питанням залишається визначення оптимальної сукупності законодавчих актів, яка б забезпечила ефективний розвиток комерційного підприємництва на ринку послуг і національної економіки загалом.

Політика держави у сфері послуг повинна бути покликана забезпечити умови для того, щоб конкуренція реалізувала всі свої функції за оптимальної її інтенсивності. Така політика відкриває простір для технічного і технологічного прогресу (інноваційна діяльність під тиском конкуренції). Вона є ефективною передумовою гнучкого адаптування суб'єктів бізнесу на ринку послуг до мінливого конкурентного середовища (адаптування під тиском конкуренції).

### **Питання для самоперевірки**

1. Визначте основні проблеми розвитку сфери послуг.
2. Охарактеризуйте функції сфери послуг.

3. Наведіть фактори, що сприяють стрімкому розвитку сфери послуг.
4. Надайте основні підходи щодо визначення сутності послуг.
5. Що є результатом надання послуг?
6. Наведіть складові процесу надання послуги.
7. Надайте характерні риси послуг, які визначають специфіку їх надання.
8. Визначте чинники, що впливають на «мінливість послуг» та шляхи щодо зменшення її негативного впливу на процес надання послуг.
9. Визначте шляхи зменшення негативного впливу «нерозривності виробництва та споживання послуг» на процес їх надання.
10. Наведіть способи зменшення негативного впливу фактора «незберігання послуг» на процес їх надання.
11. Завдяки яким заходам можна зменшити негативний вплив фактора «невідчутність послуги»?
12. Визначте особливості надання послуг у ринкових умовах.
13. Що є «стандартом обслуговування»?
14. Дайте визначення «підприємства сфери послуг».

## **РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ**

### **2.1. Поняття якості послуг**

Наразі якість перестає бути просто явною конкурентною перевагою, яким володіють декілька фірм. Якість – обов'язкова вимога для існування в бізнесі, це вимога для виживання в конкурентному середовищі.

На підприємстві сфери послуг виділяють такі етапи діяльності в області забезпечення якості послуг: планування, розробка послуги, підготовка до її надання, контроль за її наданням, перевірка якості в процесі споживання. При цьому гарантією якості на перерахованих етапах є відповідальність кожного підрозділу – учасника процесу.

Вивчення проблеми якісного надання послуг потрібно починати з визначення життєвого циклу послуги як нематеріального об'єкта, його етапів та стадій.

Перша стадія. Проектування – закладаються властивості послуги як товару. Проект має потенційну споживчу вартість. Товарознавець розробляє критерії оцінки споживчої вартості, приймаючи участь у стандартизації, сертифікації послуг, розробці систем якості.

Етапи:

- 1) маркетинг, пошук та вивчення ринку послуги;
- 2) проектування та розробка технічних вимог до послуги. При проектуванні та розробці технічних вимог до послуги, закладається рівень якості результату надання послуги, який складається з:

- рівня якості надання безпосередньо послуги;
- рівня якості умов обслуговування споживача при наданні послуги.

Рівень якості результату надання послуги повинен виправдати очікування споживача, які були мотивацією для замовлення послуги.

- 3) матеріально-технічне забезпечення;
- 4) підготовка та розробка виробничих процесів;



Етапи 3, 4 також ураховують, що якість товару як послуги, складається з рівня якості надання безпосередньо послуги та рівня якості умов обслуговування споживача при наданні послуги.

Друга стадія. Виготовлення – Товарний обіг – Споживання. Для товару, який є послугою стадії Виготовлення – Товарний обіг – Споживання збігаються у часі. Виробнича діяльність виконавця послуги співпадає у часі з етапом продажу послуги та її споживанням.

Відсутні етапи збереження товару – послуги (на етапах товарного обігу та споживання) і транспортування товарів - послуг.

Транспортування електричної, теплової енергії, холодної води не є етапом транспортування товарів-послуг, а є складовою стадії виготовлення послуги етапу виробництво, суть надання послуги полягає в тому, що споживач має можливість цілодобово користуватися відповідною енергією, відповідної якості, сплачувати за послугу відповідно нормативу або за фактом отримання, отримувати комфортне обслуговування при наданні послуги. Результат надання розглянутих послуг нематеріальний. Критерій нематеріальності – права власності на результат послуг не виникає.

Етапи:

5) виробництво послуг;

6) контроль відповідності виробничих процесів виробництва безпосередньо послуг та порядку обслуговування споживачів законам України, постановам КМУ, іншим нормативним документам, технологічним картам надання послуг;

7) контроль відповідності рівня якості результату надання послуг нормативам.

Товарознавець приділяє увагу факторам, які впливають на формування якості послуг, можливість виникнення та усунення послуг низької якості. Він розробляє технологічні карти надання послуг, порядок розрахунку тарифів, нарахувань плати, способи і методи контролю якості та безпеки послуг, правила сертифікації та порядок проведення експертизи товарів.

Товарознавець повинен знати кон'юнктуру ринку послуг, уміти оцінювати їх конкурентоспроможність, аналізувати діяльність монополістів на ринку послуг, у першу чергу тих, що надають першочергові життєво необхідні послуги.

Якість потрібно забезпечувати на кожному етапі життєвого циклу послуги.

Необхідність забезпечення певного рівня якості послуги обумовлюється такими факторами:

1. Якість – це основна характеристика задоволення покупця, тобто висока якість призводить до високого задоволення покупця послугою, що забезпечує підвищення лояльності покупця і, в кінцевому рахунку, є гарантією отримання прибутку підприємства та забезпечення розширення сфери впливу і діяльності.

2. Якість послуги забезпечує більш високу частку на ринку за рахунок лояльних покупців, їх усної реклами та ін.

3. Підприємства, що домоглися певної якості послуги, є прибутковими організаціями, які можуть забезпечити виплату дивідендів своїм акціонерам, тобто якісна послуга може залучити інвесторів, що, у свою чергу, забезпечує стабільність і зростання.

4. Коли організація надає послуги високої якості, її службовці задоволені і пишаються своєю роботою, тобто вони лояльні й працюють більш продуктивно. У таких організаціях немає плинності кадрів.

5. Висока якість послуг забезпечує зниження витрат і витрат, пов'язаних з виправленням помилок, необхідністю переробки послуги, повернення грошей незадоволеності покупця.

6. Компанії, які зарекомендували себе як виробники послуг високої якості, можуть не брати активної участі в ціновій конкуренції, оскільки можуть призначати більш високі ціни, ніж у конкурентів. Якість – обов'язкова вимога для існування сервісних організацій, ця умова не тільки зростання, але й виживання в конкурентному середовищі. Так, професора Гарвардського університету Хескет Дж., Сассер Є. і Шлесінг Л. розглядають зростання якості послуг як сполучна ланка між прибутковістю організації та можливістю

надання послуги. Модель «ланцюжка отримання доходу у сфері послуг», яка ґрунтується на таких твердженнях:

- прибуток і зростання фірми пов'язані з прихильністю споживача;
- прихильність споживача пов'язана зі споживчою задоволеністю;
- задоволеність споживача пов'язана з цінністю послуги;
- цінність послуги пов'язана з продуктивністю співробітників;
- продуктивність співробітників пов'язана з прихильністю;
- прихильність співробітників пов'язана з їх задоволеністю;
- задоволеність співробітників пов'язана з внутрішньою якістю

трудового життя.

Поняття «якість», особливо для послуг, досить важко визначити, оскільки складно визначити критерії оцінки якості. Наприклад, у сфері освітніх послуг якість послуг пов'язана з мінливістю, яка залежить від виконавця послуги, його професіоналізму, настрою, стану здоров'я, досвіду та інших факторів, крім того, залежить від того, як якість сприймається покупцем або споживачем послуги, а також від ступеня виконання галузевих стандартів. Необхідність забезпечення певного рівня якості освітньої послуги обумовлюється такими факторами: якість – це основна характеристика задоволення покупця, тобто висока якість призводить до великого задоволення покупця послуги, що забезпечує підвищення лояльності покупця і, в кінцевому рахунку, є гарантією отримання доходів підприємства та забезпечення розширення сфери впливу й діяльності; якість освітньої послуги забезпечує для ВНЗ більш високу частку на ринку за рахунок лояльних покупців, їх усної реклами; коли організація виробляє послуги високої якості, її службовці задоволені і пишаються своєю роботою, тобто вони лояльні й працюють більш продуктивно, немає плінності кадрів; висока якість послуг забезпечує зниження витрат, пов'язаних з виправленням помилок, необхідністю переробки послуги, повернення грошей незадоволеному покупцю. ВНЗ, які зарекомендували себе як виробники послуг високої якості, можуть не брати активної участі в ціновій конкуренції, оскільки вони можуть призначати більш високі ціни, ніж у конкурентів.

Таким чином, на сучасному етапі підвищення якості висувається на перший план, стає кінцевим результатом діяльності підприємства, у той же час якість є одним із вирішальних чинників подальшого розвитку підприємств сфери послуг.

Як відмічалось раніше, поняття «якість», особливо для послуг, досить важко визначити. Це пов'язано з багатьма моментами, наприклад, складно визначити критерії якості, оскільки якість у сфері послуг пов'язана з мінливістю, яка залежить від виконавця послуги, його професіоналізму, настрою, стану здоров'я, досвіду, а також від того, як якість сприймається покупцем або споживачем послуги. Більшість визначень якості не відображає всіх аспектів, якими характеризується якість послуги.

Одним із найбільш поширених визначень якості послуги є таке:

Якість послуги – сукупність властивостей, що визначають її придатність задовольняти індивідуальні потреби конкретного споживача. Причому в цих властивостях відбивається єдність якісного виконання (виробництва) послуги та особистого обслуговування споживача.

Якість виробництва (виконання) послуги – це відповідність виготовленого або відремонтованого виробу (для матеріальних послуг), виконаної роботи вимогам стандартів, технічних умов, а також індивідуальним вимогам споживача.

Якість обслуговування – це сукупність умов, які забезпечують замовнику при отриманні послуги максимальні зручності при мінімальних витратах часу.

У цілому, можна виділити п'ять аспектів, які є пріоритетними при визначенні якості послуги (рис. 2.1):



Рис. 2.1. Основні аспекти визначення якості послуги

1. Властивість абстрактності послуги не дозволяє якість послуги до її надання, тобто вона може бути розпізнана тільки на підставі експерименту. Іншими словами, «визначити якість не можна, але, побачивши, ви її визначите».

2. Якість послуги може бути оцінена на основі аналізу якості супутніх товарів. Якість супутніх товарів може бути визначена за допомогою кількісних характеристик. Наприклад, кількість записів у реєстраційній книзі, кількість днів, протягом яких буде виконано замовлення тощо. Заснований на вимірюваних характеристиках, цей критерій дозволяє дати об'єктивну оцінку якості послуги. Основним недоліком даного визначення якості послуги є те, що в реальній ситуації буде невиправданим припущення, що всі клієнти бажають одних і тих же характерних ознак, тобто не враховуються відмінності у смаках і перевагах окремих споживачів.

3. Якість послуги може бути визначена з точки зору кінцевого споживача послуги, тобто оцінка якості послуги як «придатності до використання». Наприклад, добре приготована їжа, що подається через годину після

замовлення, може сприйматись як знак низької якості, якщо клієнт поспішає або голодний. Таким чином, якість, що оцінюється клієнтом, може задовольняти або не задовольняти його запитам залежно від багатьох факторів, наприклад, від настрою, характеру, специфічних особливостей клієнта, готовності довго очікувати виконання замовлення, тобто оцінка якості послуги буде суб'єктивною. Однакова послуга, надана різним клієнтам, може бути ними оцінена по-різному. Наприклад, якість циркової вистави може бути оцінена публікою по-різному. Суб'єктивність такого підходу породжує два завдання: як вирішити, якими характеристиками повинен володіти товар або послуга, щоб апелювати до найбільшої кількості клієнтів; як розрізнити ті характеристики, які забезпечують задоволеність, й ті, що мають на увазі якість.

4. Визначення, орієнтовані на виробництво, розглядають якість послуги як результат розробки та виробництва. Згідно з таким підходом, якість є «відповідністю вимогам», тобто наскільки процес надання послуги відповідає стандартам обслуговування, розробленим керівництвом підприємства сфери послуг.

Наприклад, якщо послуга автобусних перевезень допускає прибуття автобуса на стоянку з відхиленням від графіка на 10 хвилин, рівень якості щодо цієї специфікації може бути легко встановлений за допомогою порівняння фактичного часу прибуття автобуса із заявленим розкладом. Недолік такого підходу в тому, що в більшості випадків при розробці специфікацій або стандартів обслуговування не враховуються потреби й переваги клієнтів, якість є внутрішнім завданням, яка дозволяє керівництву спростити контроль надання послуги, але не прагне дати клієнтам те, що вони хочуть.

5. Якість може бути визначено з точки зору створення цінності. Якість визначається як баланс між виконанням і прийнятною для клієнта ціною.

Ці визначення якості розрізняються з точки зору ділових функцій - маркетингу, виробництва та проектування.

Нарешті, офіційне визначення якості, відповідно до стандарту ISO 9000, таке: якість — це сукупність властивостей і характеристик продукції або

послуги, здатних задовольнити обумовлені потреби. Якість - комплексний показник, що охоплює всі сторони діяльності підприємства: організацію виробничого процесу, маркетингову, фінансову діяльність тощо. Чисельна оцінка якості повинна даватися з економічної, ергономічної, екологічної, споживчої, соціальної точок зору.

## **2.2. Методи оцінки та показники якості послуг**

Незважаючи на те, що однією з основних характеристик послуги є мінливість якості, необхідність оцінювання якості послуг навіть більше, ніж якості товару. Це пов'язано з тим, що, оцінивши якість готової продукції на підприємстві, ймовірність того, що вона зміниться до моменту купівлі, досить низька (якщо не розглядати форс-мажорні обставини: псування в процесі транспортування або зберігання тощо). Існують окремі групи осіб, які зацікавлені в тому, щоб здійснювався процес оцінки якості послуг, причому регулярно та був більш-менш стандартизованим.

1. Насамперед, це споживачі, які отримують послугу. Будь-який клієнт, що отримав послугу, здійснює таку оцінку. Вона може мати емоційний характер, так як саме клієнт є основним суддею якості послуги. Послуга може не відповідати вимогам стандартів обслуговування, але якщо клієнт задоволений - можна говорити про те, що послуга якісна.

2. Керівництво будь-якої компанії зацікавлене в оцінці діяльності своїх співробітників. Тому друга група осіб, яка зацікавлена в оцінці якості – це керівники різних рівнів управління. Така оцінка проводиться в основному з метою мотивації персоналу, виявлення зловживань, визначення лідерів продажу, ротації тощо.

3. Вищі керівні організації також зацікавлені в оцінці якості послуг, які надаються окремими підприємствами й організаціями. Наприклад, вища атестаційна комісія оцінює якість надання освітніх послуг та визначає рівень акредитації ВНЗ.

4. Конкуренти зацікавлені в оцінці якості послуг для того, щоб зіставити власну послугу з іншими аналогічними послугами, що надаються на ринку.

5. Громадські організації оцінюють якість надання послуг з метою виявлення організацій, які порушують загальноприйняті або встановлені норми обслуговування. Наприклад, товариство із захисту прав споживачів може здійснювати таку оцінку.

6. Рейтингові агентства, що здійснюють дослідження ринків і виявлення загальних тенденцій розвитку.

Якість послуг оцінюється за показниками якості. Під показником якості послуги розуміють кількісну характеристику властивостей, які входять до складу якості, що розглядається відповідно до певних умов її створення та експлуатації або споживання.

Розрізняють такі показники:

- призначення;
- надійність (безвідмовність, ремонтопридатність, збереженість);
- довговічність;
- технологічність;
- ергономічні показники;
- естетичні показники;
- показники стандартизації та уніфікації;
- економічні показники, що характеризують не саму якість, а витрати, пов'язані з виконанням роботи, створенням виробів певної якості або поліпшенням їх окремих параметрів, а також економічну ефективність зазначених витрат.

Прийнято виділяти п'ять найбільш поширених критеріїв, за допомогою яких споживачі оцінюють якість послуги, а саме:

1. Надійність або здатність виконати обіцяну послугу в заздалегідь визначений термін. Це означає, що фірма надає послугу правильно з першого разу, вчасно і що організація виконує свої обіцянки. У деяких випадках мається на увазі надійність інформації, яка представлена в процесі надання послуги. Наприклад, точність у рахунках, бухгалтерських записах тощо.



2. Чуйність, тобто прагнення або готовність службовців надати послугу. У це поняття включається своєчасність послуги, наприклад, надання термінової послуги, негайна відповідь і надання необхідної інформації тощо.

3. Безпека, тобто клієнти мають бути впевнені в професіоналізмі виконавця послуги. Цей критерій стосується знань, компетентності, ввічливості персоналу та його здатності вселяти впевненість.

4. Взаєморозуміння з покупцями визначається як турбота й персоніфікована увага, що надається клієнтам. Контакт зі службовцями повинен бути доступним і приємним, а вони, у свою чергу, мають докладати зусиль до того, щоб зрозуміти клієнтів та їх потреби.

5. Очевидність містить фізичні аспекти послуги, такі як засоби обслуговування, зовнішність персоналу, інструменти або обладнання, які використовуються для того, щоб надати послугу, фізичне втілення послуги й наявність інших клієнтів.

Дослідження показали, що за ступенем важливості перерахованих вище показників, на основі аналізу думок споживачів різних видів послуг, найбільш значущим є показник надійності – 32% опитаних прийшли до такого висновку, чуйність – 22%, безпека – 19%, взаєморозуміння з покупцем – 16 % і очевидність – 11%.

Вищенаведені критерії слід розглядати для послуг у цілому. Вибір системи критеріїв, зрозуміло, завжди буде визначатися видом послуги, що аналізується, а також тими особливостями, якими, на думку особи, що оцінює послугу, вона повинна володіти. Більш глибоке розуміння якості будь-якої конкретної послуги вимагає ретельного вивчення її характеристик і того, що клієнти від неї очікують.

При визначенні показників якості використовуються такі методи:

- вимірювальний метод, який передбачає використання технічних вимірювальних засобів;
- реєстраційний метод, заснований на реєстрації й підрахунку числа певних подій (показники надійності, довговічності, стандартизації);

- обчислювальні методи, засновані на застосуванні математичних моделей;

- органолептичний метод (зір, слух тощо), заснований на тому, що точність визначається кваліфікацією, навичками, здібностями;

- соціологічний метод;

- експертний метод.

Кількісна оцінка рівня якості виконання послуг та обслуговування необхідна при:

- виборі найбільш правильних рішень при підвищенні якості;

- плануванні та прогнозуванні рівня якості, контролю якості;

- моральному й матеріальному стимулюванні працівників за підвищення якості;

- вивченні динаміки якості;

- визначенні напрямів удосконалення;

- забезпеченні зростання конкурентоспроможності послуг;

Для розрахунку показників якості використовуються диференційований, комплексний і комбінований методи.

При диференціальному методі рівень якості послуг оцінюється шляхом зіставлення значень окремих одиничних показників якості даного виду послуг з показниками, прийнятими в якості базових.

Комплексний метод дозволяє оцінити рівень якості послуг через один узагальнений показник.

При комбінованому методі оцінки використовується комплексна оцінка спільно з диференціальною.

Наприклад, якість ремонту взуття оцінюється в балах за технологічним, естетичним (поліпшення зовнішнього вигляду, відновлення первинної форми верху) і гігієнічним показниками.

Відповідно до позиції виробника і споживача в оцінці рівня якості послуг, можна виокремити виробничий та споживчий підхід до даного процесу.

*Виробничий підхід* до оцінки якості базується на порівнянні значень індикаторів, що відбивають рівень виконання вузлових моментів технології

виробництва послуг (такі як час очікування і час обслуговування, рівень професійної майстерності), з базовими значеннями відповідних показників, заданими проектними розробками (сукупність яких відображається поняттям специфікації послуги).

*Споживчий підхід* до оцінки якості послуг, акцентується увага на корисному ефекті споживання послуги, при цьому змінюється не стільки зміст оцінюваних параметрів, скільки привносить суб'єктивізм у цю оцінку. Це обумовлюється такими факторами, як:

- об'єктивними розходженнями у вимогах клієнтів, обумовленими їхнім демографічним, соціально-економічним і споживчим статусом;
- психологічним механізмом перекручування об'єктивних фактів у сприйнятті людини. Це перекручування може мати різну природу, зокрема бути результатом дії «ефекту плацебо», який можна пояснити в такий спосіб: людина фактично відчуває те, у що вірить. Як показали численні дослідження, на людину досить сильно діє «ефект плацебо». Відповідно, та сама послуга буде мати різну оцінку якості з погляду різних груп споживачів.

Важливою особливістю споживчого підходу є зміна бази порівняння щодо оцінювання якості послуги. До моменту споживання послуга для клієнта існує віртуально як набір очікуваних вигід. Особливості контролю за якістю надання послуг надано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

### Особливості контролю за якістю надання послуг

Етап оцінки	Порівняльна база оцінки	
	Виробничий підхід	Споживчий підхід
До придбання	Проектні значення критеріїв, що відображають рівень виконання вузлових моментів технологій виробництва послуг	Зіставлення очікуваної вигоди споживання послуги даного виробника і його конкурентів
Після надання	Зіставлення фактичного рівня виконання з базовими проектними показниками (стандартами)	Зіставлення очікувань і реального рівня надання послуги (реалізації очікувань)

Це ставить перед виробником послуг завдання активно контролювати очікування й сприйняття споживачів реальних характеристик послуги,

скорочувати потенційний розрив між очікуваннями й сприйняттям корисного ефекту послуги, тим самим формуючи передумови досягнення задоволеності споживача. Очікування споживачів формуються, виходячи з особистого минулого досвіду, обміну думками на рівні особистих комунікацій і орієнтовані на власні потреби. На них істотно впливають засоби масової комунікації. Невідповідність обіцянок, отриманих по каналах масової комунікації, рівню реального виконання послуги, формує небезпеку розриву між очікуванням і сприйняттям послуг.

Інше потенційне джерело розриву пов'язане з відхиленням реальних характеристик виконання послуги від стандартів проектної специфікації. Це може бути викликано різними причинами, зокрема, наприклад, невідповідністю кваліфікації персоналу технологічним вимогам і (або) недостатньою мотивацією дотримання встановлених стандартів. Але й самі стандарти, встановлені неправильно, тобто, без урахування очікувань споживачів, несуть у собі потенційну небезпеку формування відхилення очікуваної якості від сприйнятого.

### **2.3. Управління якістю послуг**

Досягнення належної якості послуг та постійне поліпшення можливе завдяки створенню системи контролю якості. Якщо підприємство має намір проіснувати довго й успішно, то орієнтація на якість повинна стати найважливішою складовою його організаційної політики.

Організовуючи систему контролю якості, необхідно пам'ятати про таке:

1. Покращення якості не може бути самоціллю. Воно потрібне лише тоді, коли прибуток, що планується від цього, буде вищим за витрати, що очікуються.

2. Контроль за якістю починається зі встановлення стандартів.

3. Стандарт це не догма, а наслідок планів. Змінюючи плани, переглядають стандарти.

4. Результати контролю також можуть указувати на необхідність підвищення або зниження вимог стандартів.

5. Працівники повинні знати, що їх преміюють за досягнення стандартів, а не тільки за їх перевищення, або штрафують за відхилення від них.

6. Абсолютний і всеохоплюючий контроль є нерентабельним.

7. Оптимальною стратегією є поєднання постійного і суворого контролю на вузлових етапах з вибірковими перевірками на проміжних ділянках.

8. Менеджери, що відповідають за якість, повинні мати повноваження приймати рішення.

9. Важливим є не тільки те, наскільки часто здійснюється контроль, а час який проходить між тим, коли помітили відхилення і прийняттям рішення про його усунення.

10. Знайшовши відхилення, шукайте не винного, а причину.

11. Система контролю якості не повинна бути складною.

Надання послуги споживачам передбачає:

- дотримання заданих технічних умов на надання послуги;
- контроль за дотриманням технічних умов на послугу;
- коригування процесу при виявленні відхилень.

Управління якістю має стати невід'ємною частиною процесу надання послуги. Воно містить:

- вимірювання і перевірку ключових видів діяльності в рамках процесу надання послуги з метою уникнення небажаних тенденцій і незадоволення споживачів;
- самоконтроль залученого до надання послуги персоналу як невід'ємну частину вимірювання параметрів процесу;
- остаточне, при безпосередній взаємодії зі споживачем, оцінювання постачальником послуги, що надається, з метою визначення перспектив стосовно її якості.

Ефективне управління якістю послуг може бути забезпечене шляхом створення системи менеджменту якості на підприємстві. Споживач перебуває в центрі трьох ключових аспектів системи менеджменту якості (рис. 2.3.).

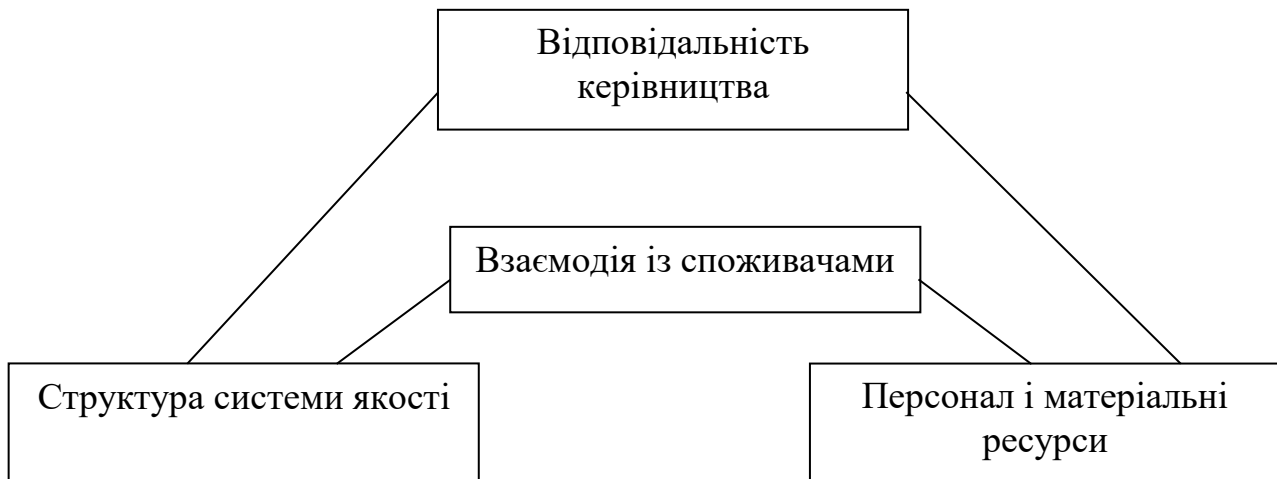


Рис. 2.3. Ключові аспекти системи менеджменту якості

Згідно з рис. 2.3. задоволення споживача може бути досягнуте лише при наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом та матеріальними ресурсами і структурою системи якості.

Надана споживачем оцінка послуги – це остаточна міра її якості. Реакція споживача може бути негайною, може з'явитися за певний час або заднім числом. Часто, оцінюючи надану послугу, споживач виходить лише з власної суб'єктивної думки. Споживачі рідко із власної ініціативи повідомляють організацію, яка надає послуги, про свою оцінку наданої їм послуги. У разі свого незадоволення послугами споживачі швидше за все припинять користуватися ними чи купувати їх, не повідомляючи про це організацію, яка надає послуги, тобто не надаючи їй змоги виконати відповідні коригувальні дії. Враження про задоволеність споживача, сформоване на підставі відсутності претензій, може призвести до помилкових висновків.

Організація, яка надає послуги, має проводити практику постійного оцінювання і визначення ступеня задоволеності потреб споживача. Ступінь задоволеності має відповідати професійним та етичним нормам організації, яка надає послуги. При такому оцінюванні виявляються як позитивні, так і негативні відгуки та їхній ймовірний вплив на майбутню діяльність організації.

Оцінюючи ступінь задоволеності споживача, основну увагу слід приділити тому, наскільки короткий опис послуги, технічні умови на неї і на її надання, а також процес надання послуги відповідає потребам споживача.

Організація, яка надає послуги, часто вважає, що послуга, яка нею надається, є належного рівня, проте споживач може з цим не погоджуватись, визначаючи неадекватність технічних умов, процесів чи критеріїв.

Оцінку наданої послуги, яку дає споживач, слід порівнювати з уявленням та оцінкою самого постачальника з метою визначення того, чи збігаються ці два критерії якості і чи є необхідність ужиття заходів щодо підвищення якості.

Для визначення ступеня дотримання технічних умов на послугу і задоволення потреб споживача має реєструватися статус робіт, які виконуються на кожному етапі процесу надання послуги.

Виявлення випадків невідповідності послуг поставленим до них вимогам та інформування про це є завданням і обов'язком кожного працівника організації, яка надає послуги. Слід робити все можливе для виявлення потенційних невідповідностей послуги до того, як вони проявляються у споживача.

У системі якості мають бути передбачені обов'язки і відповідальність за виконання коригувальних дій.

При виявленні невідповідності, її слід зареєструвати, проаналізувати і усунути. Коригувальні дії часто виконують у два етапи, перший з яких полягає в негайних заходах щодо задоволення потреб споживача, а другий – в оцінюванні основної причини невідповідності та плануванні будь-яких необхідних довготермінових коригувальних дій, що дозволяють запобігати повторному прояву виявленого недоліку.

Довготермінові коригувальні дії мають бути пропорційними величині та впливу виявленого недоліку. Під час проведення коригувальних дій слід контролювати їхню ефективність.

Необхідно впроваджувати методики контролю та супроводу системи вимірювання параметрів послуги. До засобів управління належать: відповідна кваліфікація персоналу, методики вимірювання параметрів і будь-які аналітичні моделі програмного забезпечення, що застосовується для проведення вимірювань та випробувань. Уся діяльність стосовно проведення вимірювань і випробувань, зокрема проведення опитувань і анкетування споживачів, мають

пройти випробування на дієвість та надійність. Застосування, калібрування і утримання всього вимірювального і випробувального обладнання, що використовується для виконання послуг чи оцінювання їхньої якості мають перебувати під контролем, що забезпечувало б упевненість у рішеннях, котрі приймаються, чи в діях, які вживаються на підставі знятих показників. Похибку вимірювань слід зіставити із закладеною відповідно до вимог, і при виявленні відхилень від вимоги до точності чи допусків слід уживати необхідні заходи.

Необхідно практикувати постійне оцінювання функціонування процесів виконання послуг, що дає змогу виявляти резерви поліпшення якості послуг і активно їх реалізовувати. Для проведення такого оцінювання керівництву слід створити і підтримувати в робочому стані інформаційну систему зі збирання і поширення даних з усіх відповідних джерел. Керівництво має призначити відповідальних за ведення інформаційної системи і за поліпшення якості послуг.

Дані про показники виконання послуги отримують на підставі:

- оцінки з боку постачальника (з урахуванням управління якістю);
- оцінки з боку споживача (з урахуванням реакції споживача, його претензій та інформації зворотного зв'язку, яка ним вимагається);
- перевірок якості.

Аналіз цих даних дасть можливість визначити ступінь виконання вимог до послуг і виявити резерви поліпшення якості послуги, а також результативності та ефективності її надання.

Для досягнення результативності й ефективності збирання та аналіз даних слід проводити цілеспрямовано, упорядковано і за планом, не допускаючи безладдя.

Основна мета аналізу даних має полягати у виявленні причин систематичних помилок та їх попередження. Причина, що лежить в основі помилки, не завжди очевидна, проте слід намагатися виявити її. Це стосується і причин помилок, які приписуються виконавцями і рідко виникають довільно, а, як правило, викликаються конкретними причинами. Дуже часто помилки, які приписуються на рахунок персоналу чи споживачів, насправді пояснюються



недоліками функціонування послуги, зумовлені складністю операції чи неадекватності методик, робочих умов, підготовки персоналу, інструкцій чи ресурсів.

Для більшості аспектів збирання і використання даних можна використовувати статистичні методи незалежно від того, чи то мається на увазі досягнення глибшого розуміння потреб споживачів – для управління процесом, вивчення можливостей, прогнозування чи вимірювання якості для полегшення прийняття рішень.

Обов'язково має бути програма постійного поліпшення якості послуг, а також ефективності і результативності всього циклу виконання послуги, включаючи заходи з визначення:

- характеристики, поліпшення якої є найбільш вигідним з погляду як споживача, так і організації, яка надає послуги;
- будь-яких змін у потребах ринку, що можуть вимагати зміни класу послуг, які надаються;
- будь-яких відхилень від установлених параметрів якості послуги внаслідок неефективності чи недостатності закладених у систему якості засобів контролю;
- резервів зниження витрат при збереженні та поліпшенні якості послуг, що надаються.

Діяльність щодо поліпшення рівня якості має бути направлена на досягнення як термінових, так і перспективних завдань поліпшення якості, і має включати:

- визначення того, які дані підлягають збиранню;
- аналіз даних і надання першочергової уваги видам діяльності, які чинять найбільш негативно впливають на якість послуг;
- передачу результатів аналізу за допомогою зворотного зв'язку оперативному керівництву з рекомендаціями щодо невідкладного поліпшення якості;
- періодичне інформування вищого керівництва для аналізу рекомендацій щодо перспектив поліпшення якості.

Співробітники різних підрозділів організації, яка надає послуги, що працюють разом, здатні висувати плідні ідеї щодо поліпшення якості та зниження витрат. Керівництву слід заохочувати персонал усіх ланок робити свій внесок у програми поліпшення якості, відзначаючи їхні зусилля і участь.

#### **2.4. Модель цінності послуг**

Підприємства сфери послуг можуть ефективно існувати й функціонувати тільки за умови постійного створення цінності для покупців, службовців, акціонерів, постачальників і суспільства в цілому. Підприємство, що надає послуги, які мають таку ж або більшу цінність, як і послуги конкурентів, буде конкурентоспроможним. Чому створення цінності для підприємства сфери послуг є настільки важливим? Клієнт, який отримав якісне обслуговування, що відповідає його вимогам, залишиться клієнтом фірми на довгий час і буде робити повторні покупки протягом багатьох років. Отже, цей клієнт буде робити безкоштовну рекламу, передаючи інформацію з вуст у уста. Аналогічно, для підвищення своєї конкурентоспроможності підприємство має також представляти цінність і для всіх інших контактних аудиторій. Цінність - це здатність послуги задовольняти потреби або забезпечувати вигоди покупця. Цінність є суб'єктивною величиною, її існування залежить від індивідуального сприйняття й специфічних потреб покупця або інших контактних аудиторій, пов'язаних з процесом надання послуг. У тому випадку, якщо в покупця немає в чомусь потреби, то поліпшення компонентів, пов'язаних з якістю послуги, не зробить цю послугу потрібною. Наприклад, дитячий центр по сусідству може бути дуже цінною послугою для сімей, у яких є маленькі діти, проте він не матиме ніякої цінності для одиноких людей або для подружніх пар, у яких діти вже виросли. Модель цінності послуги дозволяє виділити основні фактори, що визначають цінність послуги, простежити їх взаємозв'язок, а також визначити основні проблеми, з якими стикаються підприємства, що належать до сфери послуг, при розробці

концепції надання послуги. Модель цінності послуги та основні її елементи представлені на рис. 2.4.

Розглянемо докладніше складові моделі цінності послуги. Якість, що сприймається. Якість у сфері послуг може бути визначена як «задоволення покупця», тобто це лише якість, що сприймається з точки зору конкретного покупця, оскільки саме покупець є остаточним суддею якості послуги.

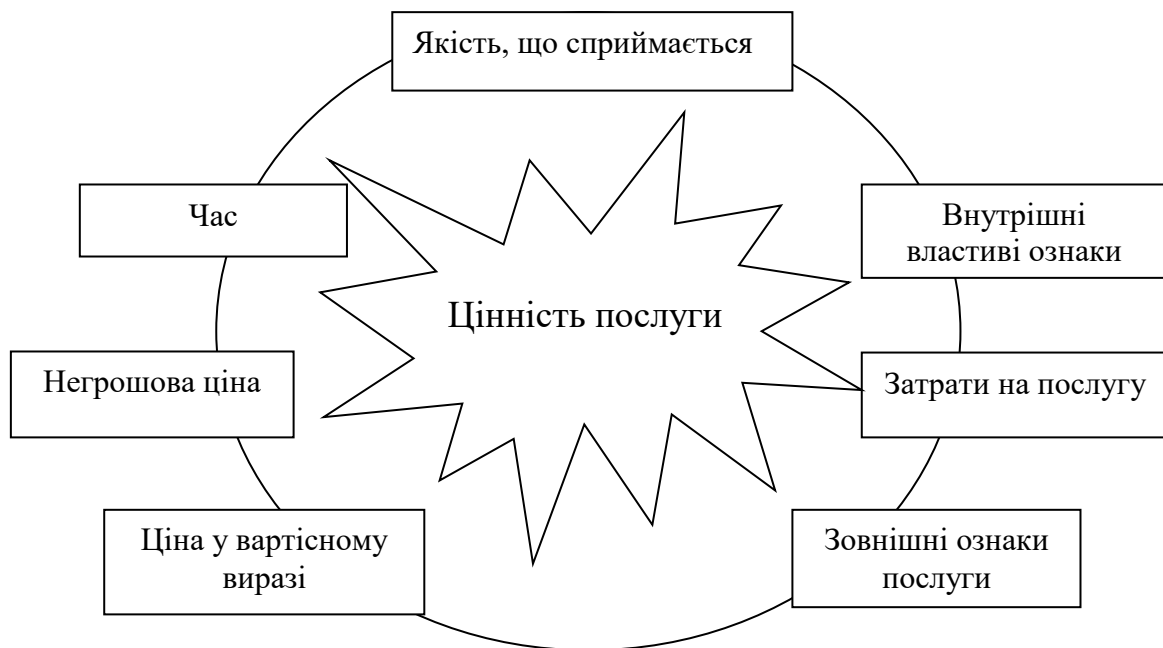


Рис. 2.4. Модель цінності послуги

Оцінка якості здійснюється на підставі критеріїв, які сприймає споживач. Очікування споживачів при оцінці якості послуги повинні бути задоволені. Сприйняття того, що отримав споживач послуги, має відповідати його очікуванням чи перевищувати їх. Лише тільки тоді буде створена цінність. Чим вище якість, що сприймається, тим вища цінність послуги.

Внутрішні властиві ознаки послуги – це вигоди, які надаються покупцю. Вони можуть розглядатись у двох напрямках: основна та додаткові послуги.

При цьому основна послуга є мінімальною вигодою, яку має отримати клієнт при поверненні на підприємство сфери послуг. Внутрішні ознаки також виражаються в тому, як, яким чином здійснюється надання послуги, тобто.

враховується використана технологія надання послуг, рівень кваліфікації виконання, якість обслуговування.

Основна увага при цьому, як було вже зазначено, надається основним послугам, але додаткові можуть підвищити цінність основної послуги в очах споживача. Наприклад, при перевезенні пасажирів на повітряному транспорті основною послугою є транспортування з одного місця призначення в інше, а додаткові послуги в цьому випадку будуть містити надання їжі, напоїв, газет, кінофільмів, подушок, ковдр і пов'язаної з польотом інформації від представників авіакомпанії.

Зовнішні ознаки послуги пов'язані з самою послугою, але існують поза основної послуги. Вони полягають, в основному, у психологічних вигодах, пов'язаних із зовнішніми ознаками послуги. Сприйняття особи, що користується послугою в даній компанії, в очах оточуючих представляє вираз цінності послуги для клієнта. Наприклад, репутація університету «як самого кращого» в певному напрямку забезпечує зовнішню цінність при вступі до даного ВНЗ.

Витрати на послугу можуть формувати цінність як для керівництва підприємства сфери послуг, так і для покупця послуги. У деяких випадках для споживача послуги вирішальним критерієм при виборі підприємства, що надає послуги, є витрати, які підприємство несе в результаті надання послуги. Значні вкладення грошових коштів у підвищення рівня якості послуг можуть вигідно підкреслити переваги даної послуги порівняно з конкурентами в очах споживача.

Ціна у вартісному вираженні є сума витрат, які несе покупець при отриманні послуги. Дана ціна містить ціну, що нараховується сервісною організацією, а також інші витрати, які повинен понести покупець для отримання доступу до послуги. Ціна у вартісному вираженні є іноді найбільш важливим фактором при прийнятті рішення щодо купівлі послуги.

Негрошова ціна – це будь-яка інша негрошова жертва, на яку йде клієнт для доступу та отримання послуги. Негрошове пожертвування

містить час, витрачений на пошук потрібної організації, незручний для клієнта доступ до підприємства сфери послуг, час, витрачений на очікування й виконання послуги, упущені вигоди, пов'язані з отриманням саме цієї послуги, відчуття дискомфорту, стрес при отриманні послуги. Наприклад, страх і біль при відвідуванні стоматолога.

Час відіграє важливу роль у створенні цінності послуги. При цьому він може розглядатися з трьох точок зору:

1. Час необхідно для того, щоб отримати послугу. Деякі послуги вимагають мінімального часу на надання. У таких випадках прийнято вважати, що час на придбання є несуттєвим. Але безліч послуг вимагає значної витрати часу. Зазвичай прийнято вважати, що чим менше часу витрачено на придбання послуги, тим вище цінність послуги для споживача. Дійсно, скорочення часу придбання послуги може стати суттєвим при виборі сервісної організації. Наприклад, скорочення часу транспортування. Введення експреса Харків - Київ дозволило істотно скоротити час подорожі, але збільшило вартість проїзду. Очевидно, для певних пасажирів скорочення часу переїзду є більш цінним, ніж додаткова платня цієї зручності. Але для деяких послуг час, протягом якого здійснюється обслуговування споживача, підвищує цінність послуги, тому що свідчить про більш високу якість надання послуги.

2. Послуга, що заощаджує час. Це одна з основних характеристик призначення послуг. Наприклад, вивільнення часу при веденні домашнього господарства є особливо цінним для працівників-жінок.

3. Часовий горизонт, усередині якого послуга надає вигоди. Вигоди, що надаються послугами, створюють цінність для покупця на різних відрізках часу, а саме:

- цінність зараз і на короткий відрізок часу (наприклад, стрижка волосся, проживання в готелі, туристична поїздка);

- цінність на даний час і на невизначений відрізок часу (наприклад, телевізійне мовлення, міліція, щеплення від різних захворювань, доставка пошти);

– цінність у майбутньому на обмежений період часу (наприклад, будівництво школи буде цінним для батьків дітей до тих пір, поки вони не виростуть і не закінчать школу);

– цінність у майбутньому на необмежений період часу (наприклад, отримання вищої освіти, послуга стоматолога з виправлення зубів у підлітка).

Модель цінності послуги є базою для вироблення стратегії створення цінності для покупців через дизайн, розробку та систему доставки послуги. Але перш ніж говорити про особливості розробки стратегії у сфері послуг, необхідно відзначити, що залежно від того, наскільки клієнт, купуючи послугу, відчуває себе захищеним, у стані комфорту, залежить його готовність купувати цю послугу знову і знову.

### **Питання для самоперевірки**

1. Надайте характеристику етапам життєвого циклу послуги.
2. Дайте визначення «якості послуги».
3. Що таке «якість обслуговування»?
4. Дайте визначення «якості виконання послуги».
5. Наведіть аспекти, які є пріоритетними при визначенні якості послуг.
6. Які показники характеризують якість послуги? Надайте характеристику.
7. Які методи визначення показників якості послуг Вам відомі? Надайте характеристику.
8. Що таке «контроль якості послуги»?
9. Назвіть і охарактеризуйте критерії, за якими споживачі оцінюють якість послуги.
10. Хто і чому зацікавлений в оцінці якості послуг?
11. Яким умовам повинна відповідати якість послуги?

12. Визначити особливості надання послуг, якщо воно відбувається в конкурентному середовищі.

13. Визначити особливості надання послуг, якщо виконавець послуги займає монопольне становище на ринку послуг.

14. Наведіть ключові аспекти системи менеджменту якості

15. Модель цінності послуги. Охарактеризуйте її складові «якість, що сприймається» і «внутрішні властиві ознаки послуги».

16. Модель цінності послуги. Охарактеризуйте її складові «зовнішні ознаки» і «витрати на послугу».

17. Модель цінності послуги. Охарактеризуйте її складові «негрошова ціна», «час», «ціна у вартісному виразі».

## РОЗДІЛ 3. КЛАСИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ ТА СИСТЕМАТИЗАЦІЯ

### 3.1. Характеристика класичних підходів до класифікації послуг

*Класифікація послуг* - це процес розподілу видів та різновидів послуг на окремі класи і категорії. Класифікація необхідна для того, щоб:

- визначити найважливіші характеристики послуг, які відрізняють їх одну від одної і тому заслуговують спеціалізації;
- розглянути, якою мірою ці виділені характеристики властиві іншим класам;
- поліпшити розуміння послуги як економічної категорії.

Кожний вид послуг можна розглядати окремо як специфічну сферу діяльності з лише їй властивими особливостями, а всю сферу послуг можна представити як сукупність цих видів діяльності. Традиційно у світовій практиці до основного переліку послуг входять: транспорт, страхування, банківські та інші фінансові операції, будівництво та інжиніринг, зв'язок, інформаційно-обчислювальні послуги, операції з найму робочої сили, прокат фільмів і телепрограм, реклама, питання бухгалтерської справи, освіти, консультування з питань управління, юридичні, технічні та інші професійні послуги.

В Україні склалося дещо інше визначення галузей сфери послуг: частину з перелічених послуг завжди включали до матеріального виробництва, іншу більшу частину послуг зараховували до нематеріального виробництва, а деякі види послуг донедавна практично були відсутні на українському ринку або офіційно не визнавалися (операції з нерухомістю, валютою, репетиторство та ін.).

Так, транспорт, зв'язок, будівництво в нашій економіці завжди зараховували до матеріального виробництва. До сфери послуг (невиробничої сфери) уналежнювали: житлове і комунальне господарство; побутове обслуговування населення; охорону здоров'я і соціальне забезпечення; фізкультуру і спорт; освіту; науку і наукове обслуговування; культуру і мистецтво; кредитування; страхування; державне управління і оборону; некомерційні організації з обслуговування домашніх господарств.



Згідно з чинною методологією обліку (методологією балансу народного господарства) ці галузі сфери послуг розглядаються як невиробничі й результати їх діяльності не враховувалися в сукупному суспільному продукті і національному доході країни. Переважна кількість галузей сфери послуг фінансувалося з державного бюджету, причому виділення коштів відбувалося, як правило, за залишковою ознакою.

Швидкий розвиток сфери послуг в Україні почався в 90-ті роки ХХ ст. Перехід економіки країни до ринкових методів господарювання спричинив появу нових видів послуг, що посилює конкуренцію між сервісними підприємствами. Сфера послуг стала привабливою для підприємців, оскільки деякі галузі практично не вимагають великого стартового капіталу (наприклад, консультаційні послуги), інші, у зв'язку з їх нерозвиненістю, дозволяють отримувати засновникам надприбуток (фінансові послуги). У зв'язку зі швидким розвитком та збільшенням питомої ваги послуг в економіці загострилася проблема статистичної оцінки діяльності в даній сфері. Зараз ми поступово переходимо на міжнародну методологію обліку і статистики, тому проблема статистичної оцінки сфери послуг актуальна нині для України.

У світі спостерігається тенденція до виділення певних класів послуг, які відрізняються один від одного, а послуги всередині цих класів мають ідентичні проблеми і можливості. Але для такого виділення необхідно скласти список відмітних характеристик, які допоможуть у визначенні класів і розділенні послуг за цими класами. Класифікація послуг і вдосконалення їх обліку – важлива проблема у всіх країнах світу.

Очевидно, що можуть бути різні підходи до класифікації послуг. Загальний підхід до класифікації послуг запропонував Лавлок – один із вчених, що стояв у витоків маркетингу послуг, визнаний у всьому світі спеціаліст із питань управління у сфері послуг. Головне в його класифікації – на кого (на що) направлені послуги, чи є вони відчутними, чи ні (табл. 3.1).

**Основа класифікації послуг**

Основні класи послуг	Сфери послуг
1. Відчутні дії, спрямовані на тіло людини	Охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси і перукарні, спортивні заклади, ресторани і кафе
2. Відчутні дії, спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти	Вантажний транспорт, ремонт і утримання устаткування, охорона, підтримання чистоти і порядку, пральні, хімчистки, ветеринарні послуги
3. Невідчутні дії, спрямовані на свідомість людини	Освіта, радіо-, телевізійне віщання, інформаційні послуги, театри, музеї
4. Невідчутні дії з невідчутними активами	Банки, юридичні й консультаційні послуги

Наведена класифікація є основною класифікацією послуг у сфері так званого нематеріального виробництва. Звичайно її можна доповнювати і розвивати. Скажімо, послуги можна класифікувати за ступенем контакту зі споживачем, за ступенем регулювання законодавчими і нормативними актами, за трудомісткістю, за сегментами споживачів та за іншими характеристиками.

Інший підхід до класифікації послуг був запропонований Стентоном і Джаддом, відомими фахівцями в галузі маркетингу послуг, які диференціюють послуги, що надаються, на комерційній основі, на 10 груп. Відповідно до класифікації можуть бути виділені такі основні види послуг (табл. 3.2):

Чейз пропонує класифікувати послуги за ступенем потрібного контакту (високий - низький) сервісної організації з клієнтами, а Томас – залежно від того, чи базується надання послуги на праці людини або на використанні устаткування в процесі надання послуг. Залежно від визначеної ознаки можуть бути виділені дві, найбільш загальні, групи послуг:

- базуються на використанні людської праці (people based services);
- базуються на використанні техніки (equipment based services).

**Класифікація послуг Стентона і Джадда**

№ класу	Найменування виду послуг
1	Послуги з надання житла
2	Обслуговування сімей (ремонт житла, догляд за ландшафтом, прибирання житлових приміщень тощо)
3	Відпочинок та розваги
4	Індивідуальне санітарно-гігієнічне обслуговування (прання, сухе чищення, косметичні послуги тощо)
5	Медичне обслуговування та інші види послуг охорони здоров'я
6	Приватна освіта
7	Послуги у сфері бізнесу та інші професійні послуги (правові, бухгалтерські, консультаційні тощо)
8	Страхові та фінансові послуги
9	Транспортні послуги
10	Послуги у сфері комунікацій

У свою чергу перша група послуг містить:

- послуги, що виконуються некваліфікованими працівниками (unskilled labour);
- послуги, що виконуються кваліфікованими працівниками (skilled labour);
- послуги професійних працівників (professionals).

Друга група послуг поділяється на:

- автоматизовані (automated);
- виконуються за допомогою щодо некваліфікованих операторів (monitored by relatively unskilled operators);
- виконуються за допомогою кваліфікованих операторів (operated by skilled operators).

Класифікація послуг Світової асоціації містить такі напрямки: ділові; зв'язок; будівництво та інжиніринг; розподіл; освіта; фінансові; охорона здоров'я та соціальні; туризм та подорожі; відпочинок, культура, спорт; транспортні; екологія та ін.

Одна із найпоширеніших градацій послуг – розподіл їх по відчутності від абсолютно невідчутних (навчання) до відчутних (ресторанні послуги). Нерідко зустрічається поділ послуг на типи за ступенем переважання товарів або послуг. К. Гренроос, дослідник у сфері маркетингу послуг, ділить послуги на ті, реалізація яких залежить від персоналу і ті, виконання яких залежить від технологій, роблячи при цьому обмовку, що при наданні послуги задіюються обидва ресурси, проте їх співвідношення різне і, як правило, один із ресурсів домінує.

У 1980 році Ф. Котлер синтезує роботи попередників, виділяючи при цьому відмінності в цілях діяльності сервісних організацій, розглядаючи зміст сервісного компонента в продуктивній пропозиції як диференціюючої ознаки, а в 1998 році запропонував ідентифікувати чотири групи продуктів (рис. 3.3).

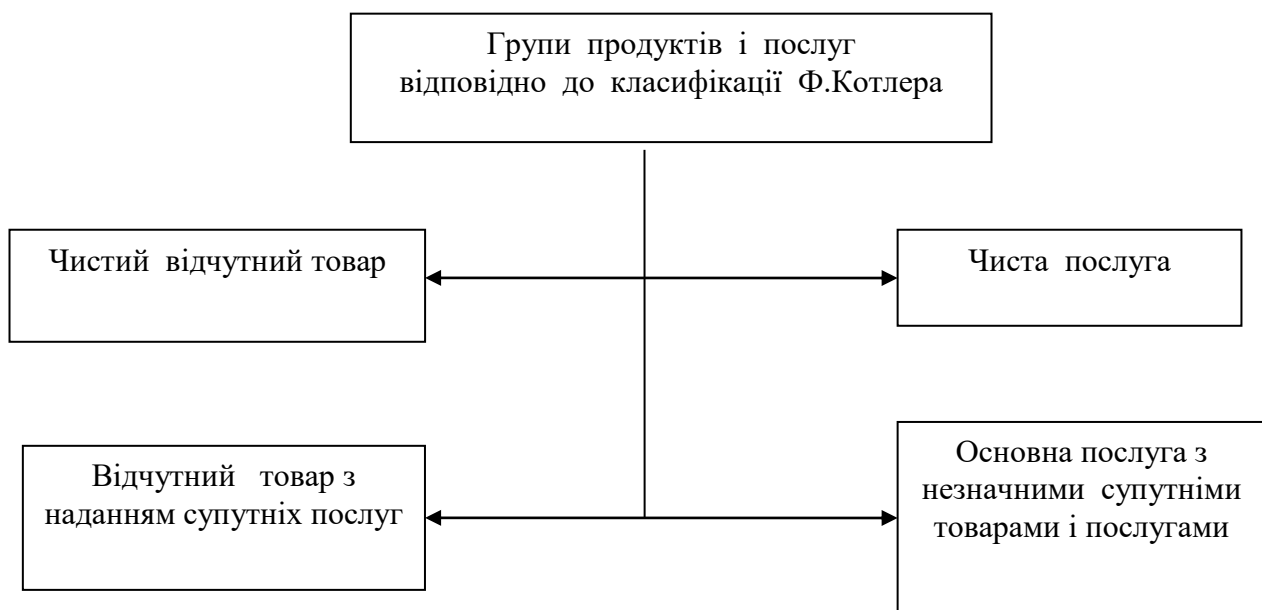


Рис. 3.3. Класифікація груп продуктів і послуг по Ф. Котлеру

1. Чистий відчутний товар. У цьому випадку відчутним товаром є, наприклад, мило, зубна паста або сіль. Продукт не передбачає надання будь-яких послуг.

2. Відчутний товар із наданням супутніх послуг. У цьому випадку пропозиція складається з відчутного товару та однієї або двох супутніх послуг, щоб зробити його ще більш привабливим в очах покупця. Наприклад,

компанія, що виробляє холодильники, продає їх з гарантійними зобов'язаннями по ремонту тощо.

Так, наприклад, «Дженерал Моторз» є, скоріше, сервісно-інтенсивною компанією, невиробничо-інтенсивною. Якби вона не надавала послуг, то обсяг її продажу відразу б знизився.

3. Основні послуги з незначними супутніми товарами та послугами. У цьому випадку основну частину пропозиції складає послуга з деякими додатковими послугами та/або підтримують товарами. Наприклад, авіапасажири набувають право на послуги з перевезення. Вони прибувають на місце призначення, не маючи на руках нічого відчутного, що б свідчило про їх витрати. Проте, при перевезенні пасажирів на борту літака пропонують харчування й напої, корінець квитка та журнали. Нарешті, для здійснення послуг з перевезення необхідна наявність такого капіталомісткого товару, як літак, але основну частину пропозиції становить послуга.

4. Чиста послуга. У цьому випадку пропозиція складається, у першу чергу, з послуги. Прикладом чистої послуги можуть бути психотерапія та масаж, освіта, косметичні послуги. Так, психоаналітик надає чисту послугу, де єдиним відчутним товаром є його кабінет, де він обслуговує.

Котлер Ф. підкреслює, що послуги різняться також залежно від того, чи спрямовані вони на задоволення персональних потреб - персональні послуги або потреби підприємства. Так, лікар може брати різну плату за медичний огляд залежно від того, чи є його пацієнтом приватна особа або службовець компанії, що має договір на медичне обслуговування. Вартість тренінгів, які можуть пропонуватися окремим фізичним особам, буде іншою, ніж тренінгів, які проводяться при корпоративному навчанні. Виробники послуг зазвичай розробляють різні програми маркетингу для ринку особистих послуг і ринку послуг підприємствам.

Крім того, виробники послуг можуть відрізнятися за своїми цілями, які можуть бути орієнтовані на:

- отримання прибутку;
- некомерційну (неприбуткову) діяльність.

Також підприємства, що надають послуги, можуть бути класифіковані за характером власності - приватної чи громадської.

Якщо розглянути дві останні класифікації, то їхня комбінація дасть чотири різних типи сервісних організацій. Так, очевидно, що діяльність і програма маркетингу лікарні з приватним капіталом будуть серйозно відрізнятися від діяльності аналогічної установи, створеного благодійним фондом або державою.

Найповніша класифікація послуг представлена в підручнику під редакцією В. В. Апогії, у працях В. Е. Гордіна і М. Д. Сушинської. Узагальнюючи їх дослідження, послуги можна класифікувати за такими найпоширенішими критеріями:

1) специфіка поняття «послуга»:

- товар як об'єкт комерційної діяльності (платні послуги);
- дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачу (безоплатні послуги);

2) склад послуги:

- прості (одиничні) послуги, цінність яких формується в результаті однорідного виду діяльності (транспортні, освітні, ветеринарні послуги);
- складні послуги, що складаються із комплексу одиничних послуг, утворюючи додаткову цінність для споживача (туристичні послуги включають транспортні, готельні, екскурсійні, послуги громадського харчування тощо);

3) місце послуги у суспільному виробництві:

- послуги, скеровані на виробниче споживання (транспортне перевезення вантажів, інжиніринг тощо);
- послуги, скеровані на особисте споживання (туризм, готельний сервіс);

4) роль у суспільстві та в інфраструктурі економіки:

- послуги, які задовольняють споживчі потреби населення (побутові послуги, послуги охорони здоров'я та ін.);
- послуги, які мають інфраструктурний характер (фінансові, торгово-посередницькі послуги, франчайзинг та ін.);

5) масовість клієнтури:

- індивідуальні послуги (індивідуальне пошиття взуття, одягу та ін.);
- групові (послуги надаються одночасно певній групі споживачів, поєднаних випадковим чином - інформаційно-консультативні послуги);

- масові послуги (послуги громадського харчування, зв'язку та ін.);

б) матеріаломісткість послуг:

- матеріальні послуги, які здебільшого мають речовинний характер (інженерно-технічні, житлово-комунальні та ін.);

- нематеріальні послуги, які характеризуються виконанням інтелектуальних дій (інформаційно-консультаційні послуги, послуги освіти);

7) характер витрат праці:

- послуги, що потребують праці висококваліфікованих фахівців (експертні послуги, послуги науки та ін.);

- послуги, що не потребують праці висококваліфікованих фахівців (послуги пралень, хімчистка, фарбування та ін.);

8) комплексність надання послуг:

- основні, тобто конкретні види послуг (стоматологічні послуги, продаж білетів та ін.);

- супутні, які доповнюють набір основних послуг (доставка товарів за вказаною адресою покупця в процесі роздрібного продажу тощо);

- допоміжні, які сприяють сервісному виконанню основної і супутньої послуги (дегустація продовольчих товарів у магазині та ін.);

- комплексні - набір групи послуг (торговельні, побутові послуги);

9) зв'язок із процесом виробництва:

- послуги, які є продовженням процесу виробництва (ремонт і будівництво житла, ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів);

- послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції (транспортно-експедиційні, торговельні, страхові послуги та ін.);

- послуги, не пов'язані з процесом виробництва (послуги у сфері культури, санаторно-курортні послуги та ін.);

10) призначення послуг:

- виробничі послуги (лізинг, інжиніринг, технічне обслуговування обладнання і устаткування та ін.);
- розподільчі послуги (торговельні, транспортні, послуги зв'язку ін.);
- професійні послуги (банківські, фінансові, страхові послуги, консалтинг;
- споживчі або масові послуги (послуги, пов'язані з домашнім господарством, дозвіллям, та ін.);
- суспільні послуги (телебачення, радіо, освіта, культура та ін.);

#### 11) соціальний статус клієнтури:

- послуги, адресовані малозахищеним верствам населення (послуги дошкільного виховання, прокатних пунктів та ін.);
- послуги, скеровані на працююче населення (побутові, соціально-культурні та ін.);
- елітні види послуг (послуги грального бізнесу, екзотичний і розважальний міжнародний туризм та ін.);

#### 12) вид обслуговування:

- повне обслуговування виробником послуг; можуть надаватися як на умовах стаціонару, так і у вигляді «виїзних» послуг (медичне обслуговування);
- часткове самообслуговування; виробник надає засоби для самообслуговування, але як правило, надає ще й інформаційно-консультативні послуги (бібліотеки, освітні послуги);
- повне самообслуговування; виробник надає споживачу засоби для самостійного задоволення власних потреб (автомобільні заправки, мийки, банкомати, автомати поповнення мобільних рахунків);

#### 13) ступінь добровільності:

- добровільні послуги – ті, що купуються на конкурентному ринку;
- мериторні послуги – ті, що є корисними, але неусвідомлені споживачем, тому надаються державними структурами і є безкоштовними для кінцевого споживача (обов'язкова вакцинація дітей, середня освіта, соціальна реклама);
- нав'язані послуги – це послуги, що регламентуються нормами права, вказівками посадових осіб, традиційними соціальними інститутами



(ліцензування господарської діяльності, нотаріальні послуги, обов'язкове страхування);

14) віддаленість виробника і споживача послуг:

- послуги, що припускають територіальне віддалення виробника і споживача, надаються за допомогою транспортних засобів (доставка їжі додому);

- послуги, що поєднують виробництво і споживання за місцем виробництва (послуги громадського харчування);

- послуги, що поєднують виробництво і споживання за місцем споживання (прибирання квартир, догляд за дітьми);

15) періодичність надання:

- послуги, що надаються один раз у житті (похоронні послуги, деякі медичні);

- послуги, що рідко надаються (вища освіта, пластична хірургія тощо);

- періодичні послуги (туристичні, оздоровчі та ін.);

- систематичні (флюорографічне обстеження, послуги стоматолога, гінеколога);

- регулярні (послуги пасажирського транспорту, торгівлі, громадського харчування);

- постійні послуги (водо-, електропостачання та ін.);

16) рівень комерціалізації послуг:

- платні послуги;

- безоплатні послуги.

Таким чином, класифікація послуг означає розподіл їх за певними класами, групами, категоріями, що породжує необхідність дослідження функціональних особливостей сфери обслуговування на основі систематизації послуг.

### **3.2. Класифікація послуг як об'єкта товарознавства**

#### **в ринкових умовах**

Як відомо, класифікацію послуг здійснюють за різними критеріями, одним із яких є:

а) специфіка поняття «послуга»:

- товар як об'єкт комерційної діяльності (платні послуги);
- дія, спрямована на те, щоб принести користь споживачу (безоплатні послуги);

Визначимо сфери послуг особистого споживання:

– сфера платних послуг, яка формується і функціонує на засадах купівлі-продажу послуг як результату певної виробничо-господарської діяльності. Виробником послуг є суб'єкт будь-якої форми власності (приватної, державної, колективної), споживачем – населення;

– сфера безоплатних послуг, що формується і функціонує за рахунок державного бюджету, внаслідок чого безоплатність послуг має відносний характер, оскільки вони оплачуються суспільством.

Співвідношення між обсягами платних і безоплатних послуг населенню визначається законодавством країни і залежить від можливостей суспільства.

Ринок послуг класифікують за такими критеріями:

1) за видом послуг (ринок транспортних, будівельних послуг, ринок технологій, інформаційних, фінансово-кредитних, посередницько-торговельних послуг, страхових, ринок житлово-комунальних, ринок соціально-культурних, побутових послуг та ринок послуг зв'язку, ринок робочої сили);

2) у просторовому відношенні (локальний, національний, регіональний, світовий ринки послуг);

3) за механізмом функціонування (вільний, монополізований, державно-регульований і планово-регульований ринки послуг);

4) за рівнем насиченості (рівноважний за обсягом і структурою, дефіцитний, надлишковий ринки послуг).

Спробою класифікувати послуги на державному рівні було створення державного класифікатора продукції та послуг і державного класифікатора

послуг зовнішньоекономічної діяльності. Але ці документи створені для вирішення лише певних державних задач: допомагають визначити ставки при державних закупівлях, митні збори при зовнішньоекономічній діяльності та використовувати у статистичному аналізі економічних показників послуг.

На науковому рівні вченим Кіровим І. М. було запропоновано класифікацію послуг, придатну як для проведення маркетингових досліджень на ринку послуг, забезпечення якісного надання послуг суб'єктами господарювання, так і створення державою умов для конкуренції на ринку послуг та захисту прав споживачів. Сутність даного підходу до класифікації в такому. Як відомо, класифікація (лат. *classis* – розряд і *facere* – робити) послуг – процес розподілу видів, різновидів послуг на відокремлені класи і категорії із метою пізнання, аналізу, узагальнення відмінних ознак кожного виду послуг. Саме, виходячи з такого визначення, в основному, наводилися різні підходи до класифікації.

Таке визначення класифікації послуг потребує уточнення, тому що не відповідає ідеології активного втручання товарознавства у вирішення проблем ринку послуг, у першу чергу, державного управління послугами.

При створенні класифікації послуг потрібно враховувати, що управління послугами повинно забезпечувати:

- 1) спектр послуг, який відповідає балансу попиту на послуги і їх пропозиції, якісне регулювання, створення умов для конкуренції на ринку послуг;
- 2) якісне надання послуг суб'єктами господарювання;
- 3) захист фундаментальних прав споживачів послуг, закріплених Декларацією ООН та гарантованих Конституцією України;
- 4) прибутковість сфери послуг.

Класифікація послуг, відповідно до конкретно визначеної мети (1-4), спрямована на впорядкування існуючої системи різноманітних послуг, визначення об'єктів стандартизації у сфері послуг з урахуванням їх взаємозв'язків і встановлення структури та складу нормативних документів, які повинні бути розроблені для взаємопов'язаної регламентації вимог. Нормативні документи мають бути узгоджені як за об'єктами регламентації, так і за конкретними

вимогами до аналогічних об'єктів стандартизації для всіх категорій та видів нормативних документів зі стандартизації у сфері послуг.

Сучасний ринок послуг є складним, полісистемним утворенням. Проаналізуємо його структуру, тобто складові елементи, їх взаємодію, визначимо загальні риси та чим вони відрізняються. Це дасть можливість визначити спільні вимоги до стандартизації послуг відповідних рівнів.

Сформулюємо вихідні дані для створення класифікації:

#### 1. Методологія класифікації (підхід до створення класифікації).

Згідно з запропонованою методологією класифікації, стандарти на послуги більш низького рівня обов'язково повинні відповідати вимогам, які встановлені для стандартів більш високого рівня. Умовно всі послуги утворюють сферу послуг, яка, у свою чергу, поділяється на сегменти, сегменти – на групи, далі – підгрупи, види, різновиди, складні й прості послуги.

2. До сфери послуг належать економічні блага, які відповідають визначенню «послуга». Послуга – це нематеріальна продукція, виробничий процес або дія, в яких споживання корисного ефекту обов'язково починається одночасно з його виробництвом.

#### 3. Складові послуги:

- безпосередньо надання послуги;
- торговельна діяльність та обслуговування споживача до, під час та після надання послуги.

4. Результат надання послуги може мати або не мати матеріальної форми. Результатом надання послуги є вигода або задоволення споживача:

1) які після отримання послуги не мають матеріального підтвердження та право власності на її результат не виникає (житлово-комунальні послуги, послуги культури, освіти, медицини, державні, транспортні послуги).

2) які мають матеріальне підтвердження, результатом послуги є матеріальна річ, на яку в споживача виникає право власності (послуги торгівлі, будівництво або виготовлення іншої матеріальної речі за індивідуальним замовленням);

3) які пов'язані з транспортуванням, збереженням або покращенням якості речі та право власності на яку до надання послуги вже належало споживачу (транспортування, збереження, ремонт речі).

Сферу послуг можна поділити на сегменти за критерієм «платність» на: платні та безоплатні послуги. Безоплатні послуги надаються такими неприбутковими організаціями як церкви, благодійні фонди тощо. Далі розглядаємо тільки платні послуги, які є товаром і, відповідно, об'єктом товарознавства.

Сегмент платних послуг поділяється на дві групи: послуги комерційні, які надаються з метою отримання прибутку суб'єктами підприємницької діяльності та державні послуги, які надаються неприбутковими по статусу державними організаціями за кошти платників податків, але, які останнім часом надають і комерційні послуги.

**Державні послуги** – будь-які платні послуги, обов'язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування й створеними ними установами та організаціями, що утримуються коштами відповідних бюджетів.

Державні послуги можна розглядати як дії державних органів стосовно реалізації функцій і завдань держави, визначених Конституцією України, іншими законодавчими актами.

Усі закони й нормативні документи, які розробляються для сегменту платних послуг чинні для всіх послуг більш низьких рівнів структури класифікації і мають ураховувати:

1) чотири специфічні властивості всіх без винятку послуг: невідчутність або нематеріальний характер послуг; нерозривний взаємозв'язок виробництва й споживання; нездатність до зберігання та мінливість надання послуги;

2) обов'язковість включення до стандарту на послугу відповідного рівня:

- стандарту безпосередньо на надання послуги;

- стандарту обслуговування при наданні послуги, який регламентує та оцінює кількісно результативність надання послуг за п'ятьма критеріями

оцінювання якості: доступність, зручність, своєчасність, повага до особи, відкритість;

3) дію принципу «якість за гроші» та те, що вартість послуги є комплексною економічною категорією, яка включає:

- вартість виробничої діяльності;
- вартість обслуговування;
- вартість торговельної діяльності;

4) той факт, що результат надання послуги може мати або не мати матеріальної форми.

Разом із цим, потрібно чітко усвідомлювати, що на сучасному етапі в Україні недостатньо розроблені, а отже, потребують теоретичного осмислення та обґрунтування питання щодо методології визначення поняття платних послуг, їх нормативно-правового забезпечення, формування методик оцінювання якості тощо. І це належить до всього «древа» класифікації платних послуг.

Групу державних послуг можна поділити на дві підгрупи:

- послуги, які надаються безпосередньо державними органами;
- послуги, які надаються органами місцевого самоврядування.

Кожна з цих підгруп послуг має спільні властивості та відмінності, які необхідно враховувати при розробці стандартів. У той же час, кожен елемент класифікації повинен відповідати вимогам, які встановлюються для елементів структури класифікації більш високого рівня. Так, зокрема, стандарт якості підгрупи послуг, які надаються органами місцевого самоврядування повинен відповідати вимогам стандартів, які розроблені для групи державних послуг та сегмента платних послуг.

В обох підгрупах державні послуги об'єднують два види послуг: управлінську й адміністративну, які, у свою чергу поділяються на різновиди послуг, складні та прості. Якщо потрібна деталізація в класифікації послуг, можна її змінити або продовжити.

**Управлінська послуга** – безпосередня функціональна діяльність державного органу та надання послуг політичному керівництву стосовно

вироблення й реалізації державної політики з регулювання певного сектора економіки чи соціального життя.

**Адміністративна послуга** – дія виконавчого механізму державного органу чи його апарату щодо забезпечення інтересів та свобод фізичних і юридичних осіб у контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими у законодавчо визначеному порядку.

До спільних властивостей груп державних послуг, які мають бути враховані у відповідному законі, стандарті, паспорті послуги, інших нормативних документах, належить:

- 1) орієнтація на обслуговування суспільства, запровадження «клієнтських» підходів;
- 2) розмежування політичних і адміністративних посад органів державного управління;
- 3) посилення професійного статусу державної служби, її політичної нейтральності;
- 4) актуалізація проблеми відносин між політичним керівництвом і державною службою та уточнення професійного змісту цих відносин у термінах надання послуг.

Зазначені властивості стосуються групи державних послуг та елементів структури класифікації більш низького рівня.

Підгрупа послуг, які надаються безпосередньо державними органами має певні відмінності від підгрупи, що надають органи місцевого самоврядування. Так, зокрема, послуги, які надаються органами місцевого самоврядування повинні визначатися Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та договором, який укладається кожен раз після виборів між виборчим органом (радою) та відповідною територіальною громадою по аналогії з колективним договором на виробництві (між адміністрацією та трудовим колективом). Послуги, які надаються безпосередньо державними органами мають свої специфічні особливості, які повинні бути визначені у відповідному стандарті.

Групу комерційних послуг можна поділити на три підгрупи:

1. Підгрупу супутніх послуг, що надаються при реалізації всіх видів товарів, крім товарів, які є послугами. Вона поділяється на види послуг: посередницькі, послуги торгівлі, збереження та консервації, транспортування товарів, їх гарантійного обслуговування та ін.

2. Підгрупу самостійних послуг, які не пов'язані з реалізацією іншого товару. Вона поділяється на види послуг: побутові, транспортні (перевезення пасажирів та вантажів, які не є товарами), зв'язку, торговельні, житлово-комунальні, громадського харчування; соціально-культурні послуги (охорони здоров'я, культури, мистецтва, туристично-екскурсійні, освіти, санаторно-курортні, фізичної культури та спорту) та ін.

3. Підгрупа універсальних послуг, які в залежності від обставин, можуть бути як супутніми, так і самостійними. Вона поділяється на види послуг: науково-технічні, виробничі, фінансово-банківські, послуги страхування, інформаційні, консалтингові, консультаційні, юридичні послуги та ін.

При дослідженні будь-якого рівня класифікації комерційних послуг необхідно враховувати умови надання послуг. Основними з них є:

1) наявність конкуренції на відповідному ринку послуг. Віднесення послуг до:

- послуг, які знаходяться у конкурентному середовищі ринку (пропозиція перевищує попит);

- послуг, які надаються не монополістами, але знаходяться поза конкурентним середовищем ринку (попит перевищує пропозицію);

- послуг, які надаються природними та штучними монополістами ринкової інфраструктури;

- послуг, які надаються в умовах недосконалої конкуренції на ринку (порушення антимонопольного законодавства суб'єктами ринку та державними органами);

2) віднесення послуг відповідного рівня до масових або до тих, які надаються індивідуально;



3) віднесення послуг до першочергових, життєво необхідних або соціально значущих, при наданні яких здійснюється соціальний захист населення, надаються державні дотації і, а отже, витрачаються бюджетні кошти;

4) віднесення послуг до таких, які мають податкові пільги або фінансуються за рахунок відповідних державних та місцевих бюджетів.

Умови надання послуг на кожному рівні класифікації повинні бути стандартизовані, послуги на нижчому рівні повинні враховувати вимоги до умов надання послуг вищого рівня класифікації. Зрозуміло, що методика залучення державних коштів у надання комерційних послуг повинна мати свої відмінності та визначатися не ручним управлінням, а відповідним нормативним документом. Залежно від стану економіки, ступеня конкуренції на ринку послуг, активності та якості державного регулювання, активності та свідомості громадянського суспільства, склад послуг на рівнях класифікації послуг може змінюватися.

Дана класифікація розподіляє послуги за механізмами їх надання, зручністю створення державних галузевих стандартів та норм і правил надання послуг. Загалом така класифікація надає можливості для докладної стандартизації послуг, проведення маркетингових та інших досліджень послуг.

Проте вона лише певною мірою розкриває проблему перевірки якості надання послуг, можливості проведення їх експертизи та захисту прав споживача при наданні послуги неналежної якості. Наприклад, універсальні послуги (одна із груп за класифікацією) можуть надаватися як окремі види послуг та як послуги, що надаються при реалізації продукції. Тому створення єдиного механізму перевірки їхньої якості за наведеною класифікацією є проблематичним.

Подальші дослідження проблеми щодо класифікації послуг з метою захисту прав споживачів проводились ученими Траченко Л. А., Омаровим В. О. При визначенні якості послуг та захисті прав споживачів при їх наданні потрібно враховувати такі критерії:

1) наявність нормативної бази документів, які б регламентували якість надання послуги;

2) обов'язковість укладання договору на надання послуги;

3) можливість перевірки як факту надання послуги, так і якості чи результату процесу надання послуги;

4) можливість виникнення протиріч стосовно якості наданої послуги між виконавцем і споживачем;

5) можливість споживача впливати на якість надання послуги.

Обмеженням товарознавчої класифікації послуг, запропонованої Кіровим І. М. є те, що вона не відображає особливості становища виробників або надавачів послуг на ринку, тобто ступінь монополізації, форму власності тощо. Але використання науково-методологічного принципу, застосованого при створенні такої класифікації дозволяє з'ясувати таке.

Зрозуміло, що для споживача послуг не мають великого значення формальні ознаки виробника/надавача послуги або отримувача коштів. Для споживача найбільш важлива фактична та якісна сторона отриманої послуги.

Таким чином, для створення класифікації послуг, з метою розробки механізмів захисту споживача та відповідних умов надання послуг, цей фактор має найважливіше значення. З визначенням спільних властивостей послуг, відповідних рівнів класифікації можна визначити єдині методологічні та методичні підходи щодо перевірки якості надання послуг. Це дозволяє створити класифікацію послуг з погляду ефективності захисту прав споживача, можливості, зручності й результативності перевірки якості наданих послуг.

Основним критерієм поділу сегмента платних послуг на групи є положення виробника послуги на ринку, яке й визначає можливості держави щодо регулювання ринку відповідних послуг та спроможність споживача захистити свої права у разі отримання неякісних послуг. За цією ознакою сегмент платних послуг поділяється на групу послуг, які надаються на монопольному ринку, де виробник є монополістом та на групу послуг, які надаються за умов конкурентного середовища на ринку.

За умов монополізації ринку виробник-монополіст може зловживати своїм положенням на ринку (маніпулювати змінами якісних, кількісних та вартісних показників послуги). З виникненням суперечок відносно якості

наданої послуги споживач не має змоги вплинути на монополіста - виробника/виконавця послуги – він змушений захищати свої права через державні органи, не маючи процесуальних можливостей, технологічних та технічних засобів доказу порушення своїх прав. Тому необхідність створення уніфікованого механізму впливу на виробника-монополіста з питань якості надання послуги є актуальним.

За спільністю ознак виробників-монополістів групу можна розділити на підгрупу державних послуг, підгрупу житлово-комунальних послуг та інші послуги монополістів. За сучасних умов в Україні виробники житлово-комунальних послуг та держава є природними монополістами, тому питання ступеня захисту споживача за даних умов потребує подальшого дослідження. Важливим аспектом щодо захисту прав споживачів при наданні такого виду послуг є наявність затверджених типових договорів, які містять суттєві умови. Зокрема, типовий договір щодо надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення визначено Постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. № 630 «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення». До суттєвих умов вищезазначеного договору належать:

- предмет договору, що містить: суб'єкти користування послугами; характеристику об'єкта надання послуг; характеристику засобів обліку води і теплової енергії;
- тарифи на послуги та їхня загальна вартість, що містить: окремо, тарифи на послуги з централізованого опалення, централізованого постачання холодної води та водовідведення;
- оплата спожитих послуг, що містить: розрахунковий період; форму плати; розмір пені за несвоєчасну плату; умови щодо перерахунку розміру плати;
- права та обов'язки сторін, що включають: права та обов'язки споживача; права та обов'язки виконавця; відповідальність сторін; порядок розв'язання спорів; форс-мажорні обставини; строк дії договору.

Вважається, що конкурентні засади функціонування ринку передбачають наявність позитивного зворотного зв'язку – для залучення більшої кількості споживачів виробники послуг самі будуть зацікавлені в постійному підвищенні якості послуг та в захисті прав споживача. Але з метою зменшення ймовірності надання небезпечно неякісних послуг, деякі їх види підлягають ліцензуванню. За цією ознакою група послуг, які надаються у конкурентному середовищі, поділяється на дві підгрупи: послуги на ринку з обмеженою конкуренцією та послуги на ринку з вільною конкуренцією. На основі проведеного дослідження розроблено класифікацію послуг з погляду захисту прав споживачів (рис.3.4).

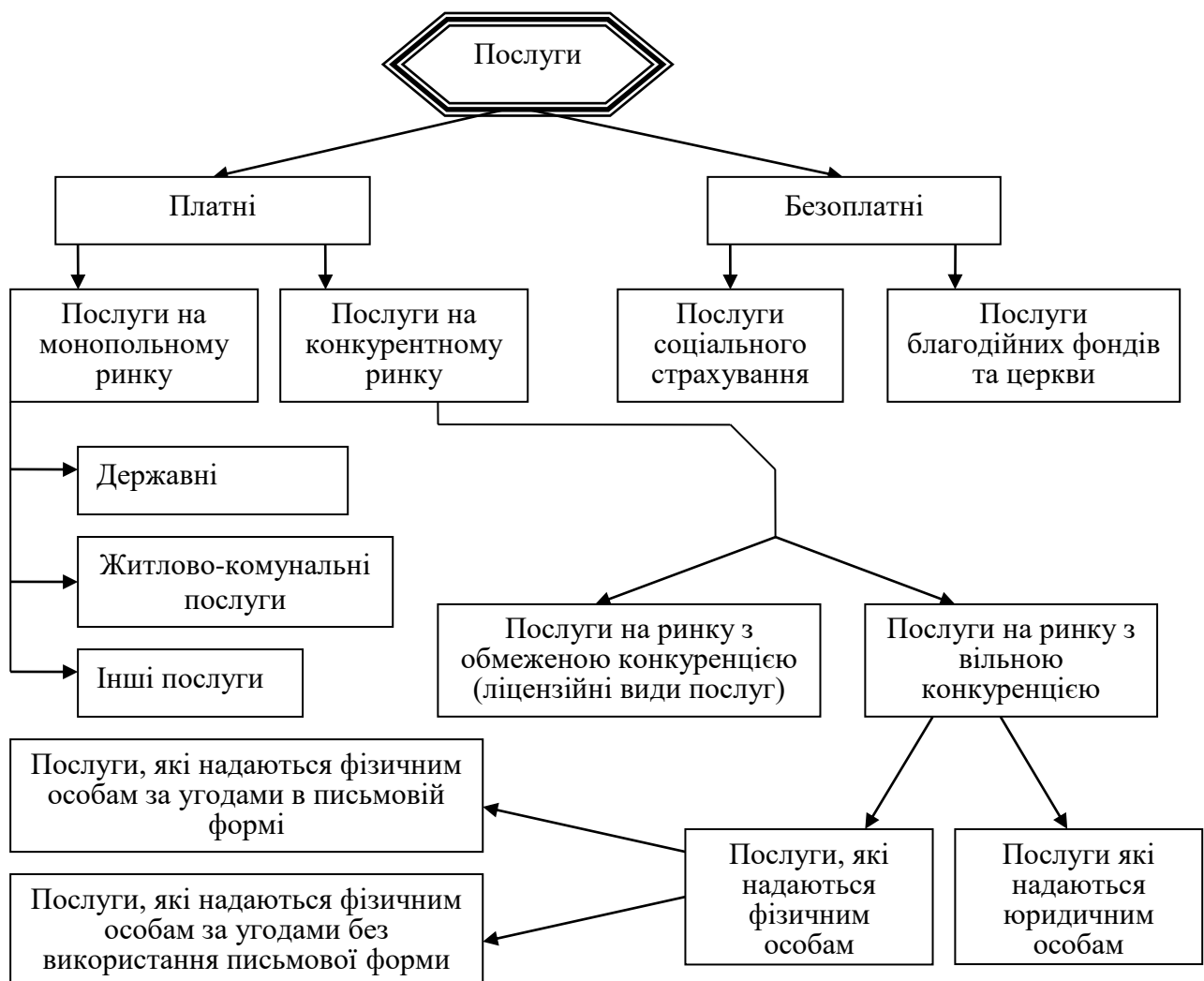


Рис.3.4. Класифікація послуг з погляду захисту прав споживачів

Послуги на ринку з вільною конкуренцією поділяються на послуги, що надаються фізичним особам та послуги, що надаються організаціям (юридичним особам). Основним критерієм цього поділу є наявність чи

відсутність вимоги законодавства щодо укладення у письмовій формі угоди на надання послуги. Законодавство вимагає обов'язковості письмової угоди між юридичними особами та в деяких випадках – між фізичною та юридичною особами (Ст.206, 208 ЦК України, Ст.181 ГК України). Це значно спрощує розгляд скарг відповідними органами захисту прав споживачів, оскільки у договорі повинні бути зазначені істотні умови надання послуги, які повинен виконати виконавець послуги.

Такий підхід забезпечить більш ефективний контроль щодо якості надання послуг суб'єктам господарювання та кінцевим споживачам. Дана розробка може стати основою щодо подальшого дослідження послуг на предмет визначення підходів щодо проведення експертизи.

### 3.3. Систематизація послуг

Систематизацію послуг найчастіше здійснюють залежно від їх специфічних особливостей та організації торгівлі ними в конкретній сфері споживання, виокремлюючи за певними критеріями відповідні групи (табл. 3.1). Кожна із груп має комплексний характер, охоплюючи певну сукупність конкретних послуг, загальна кількість яких у межах групи може становити від 3-4 до кількох десятків або сотень, утворювати складну багатоцільову систему, призначену задовольняти потреби населення. У свою чергу, види послуг поділяють на різновиди.

Таблиця 3.1

#### Систематизація послуг залежно від сфери споживання

Сфера споживання	Група послуг	Види послуг
Виробниче споживання	Інжиніринг	Послуги, пов'язані з підготовкою виробничого процесу. Послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції.
	Транспортні послуги	Транспортно-експлуатаційні, транспортно-експедиційні послуги; транспортні зв'язки.
	Торговельно-посередницькі послуги	Страхові; компенсаційні; консигнаційні; торговельні; агентські; брокерські; комісійні; аукціонні.
	Ліцензійні послуги	Франчайзинг; патенти; ноу-хау; торговельні марки.

	Фінансові послуги	Кредитні і розрахункові; факторинг; лізинг.
	Консалтинг	Експертні; управлінські; облікові; аудиторські; маркетингові; екаунтинг; консультаційні; інформаційні.
	Побутові послуги	Ремонт взуття; індивідуальне пошиття взуття та швейних виробів; ремонт побутових машин і приладів; ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів; хімічне чищення та фарбування; послуги пралень; ремонт і будівництво житла; послуги фотокінола-бораторій; послуги лазень і душів; послуги перукарень; послуги прокатних пунктів; перевезення вантажів для населення; ритуальні послуги
Особисте споживання	Соціально культурні послуги	Санаторно-курортні та оздоровчі послуги; послуги у сфері культури; туристично-екскурсійні послуги; послуги з фізичної культури і спорту; охорона здоров'я; послуги з утримання дітей у дошкільних закладах
	Житлово-комунальні послуги	Квартирні послуги; послуги газопостачання; послуги водопостачання; послуги тепло- забезпечення
	Послуги пасажирського транспорту	Послуги міського транспорту; послуги залізничного транспорту; послуги авіаційного транспорту; послуги морського і річкового транспорту
	Послуги зв'язку	Послуги телезв'язку; послуги радіозв'язку
	Торговельні послуги	Передпродажні, у процесі продажу та післяпродажні послуги; приймання замовлень на доставку великогабаритних товарів додому; приймання замовлень на встановлення технічно-складних товарів удома у покупців; надання допомоги при внутрішньо-магазинному транспортуванні велико-габаритних товарів; стоянка автотранспорту; незначна переробка побутової електро-освітлювальної апаратури; надання розстрочки платежу під час купівлі товарів; консультаційні послуги інженера з теле-, радіотехніки, побутових машин і приладів

### Питання для самоперевірки

1. Дайте визначення класифікації послуг
2. Наведіть класичні підходи щодо класифікації послуг.
3. Що є результатом надання послуг?
4. Наведіть складові процесу надання послуги.
5. Визначити сфери послуг особистого споживання.
6. Назвіть критерії, за якими класифікують ринок послуг.

7. Назвіть аспекти, які необхідно враховувати при класифікації послуг.
8. Визначити вихідні дані для створення класифікації.
9. За якою ознакою і на які сегменти ділять сферу послуг?
10. Визначити поняття Державні послуги, їх складові.
11. Визначити аспекти, що мають враховувати всі закони і нормативні документи, які розробляються для сегмента платних послуг.
12. На які підгрупи ділять групу державних послуг?
13. Визначити поняття «управлінська послуга».
14. Визначити поняття «адміністративна послуга».
15. Назвіть спільні властивості групи державних послуг, які повинні враховуватись у законах стандартах, паспортах послуги та інших нормативних документах.
16. На які підгрупи поділяють групу комерційних послуг?
17. Які основні аспекти обов'язково треба враховувати при дослідженні комерційних послуг?
18. Надайте характеристику систематизації послуг залежно від сфери споживання.

## **РОЗДІЛ 4. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ**

### **4.1. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання**

Система технічного регулювання як дієвий важіль управління економікою відіграє значну роль у виробленні конкурентоспроможної якісної продукції, захисту навколишнього середовища і економному використанні ресурсів - основи стійкого розвитку будь-якої країни. Її значення впливає з процесів в економіці та суспільному житті, характерних для кінця XX - початку XXI ст.

Перший серед них - глобалізація торговельних відносин і світового ринку, якій притаманне усунення кордонів на шляху вільного руху капіталу, товарів, людей, ідей та інформації. Не менш важливим є другий – прискорення науково-технічного прогресу, стрімкий розвиток прогресивних галузей і сфер діяльності, у першу чергу, інформаційних і комунікаційних технологій та біотехнологій. З цим тісно пов'язано використання високих технологій для скорочення циклу проектування і виготовлення продукції, забезпечення оптимального співвідношення між якістю, вартістю та часом виготовлення продукції. Нарешті, третій процес – посилення охорони навколишнього середовища та раціонального використання ресурсів. Ця проблема пов'язана з комплексом завдань щодо забезпечення прийнятної якості життя.

Технічне регулювання – це правове регулювання відносин у сфері встановлення, застосування та виконання обов'язкових вимог до продукції або пов'язаних з нею процесів, систем і послуг, персоналу та органів, а також перевірка їх дотримання шляхом оцінки відповідності та / або ринкового нагляду (ст. 1 Закону України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 р. № 64-IV).

Безперечно, що одним із найбільш дієвих і загальновизнаним світовим співтовариством, урядовими установами та діловими колами добровільним механізмом, є стандартизація на основі консенсусу та узгодженості на різних рівнях стандартизації (міжнародному, регіональному, національному,



підприємства).

Стандартизація є одним із найбільш результативних шляхів удосконалення виробничих та торговельних відносин, зниження витрат, підвищення якості та конкурентоспроможності продукції.

Стандартизація – це встановлення та запровадження стандартів (нормативно-технічних документів, які встановлюють єдині обов’язкові вимоги щодо типів, розмірів, якості та інших особливостей продукції і послуг) з метою впорядкування діяльності в певній галузі економічного використання ресурсів, підтримки техніки безпеки, підвищення якості продукції (робіт, послуг).

Стандартизація у сфері послуг – це спосіб забезпечити захист інтересів споживачів в аспектах безпеки для життя і здоров’я людини та екології. Стандарти на послуги служать стимулом для конкуруючих у цій області фірм щодо поліпшення якості та вдосконалення асортименту послуг за умови здатності забезпечити їх базовий рівень. Слід зазначити, що як об’єкт стандартизації, послуга представляє певну складність, оскільки не всі її характеристики можуть бути виражені кількісно. Основні підходи до стандартизації послуг відображено в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

### Основні підходи до стандартизації послуг

Критерій	Зміст
1	2
Мета стандартизації послуг	<ul style="list-style-type: none"><li>- реалізація єдиної технічної політики у сфері стандартизації послуг</li><li>- захист прав та інтересів споживачів послуг</li><li>- забезпечення якості і конкурентоспроможності послуг та обслуговування</li><li>- раціональне використання всіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників діяльності у сфері послуг</li><li>- упровадження і використання сучасних виробничих та інформаційних технологій під час обслуговування</li></ul>
Основні принципи стандартизації послуг	<ul style="list-style-type: none"><li>- урахування світового досвіду, засвоєння нових безвідходних технологій, безпечних для навколишнього природного середовища, здоров’я та життя людини</li><li>- установлення вимог щодо якості послуги та обслуговування</li><li>- навчання фахівців управління якістю послуг та обслуговування на рівні міжнародних вимог</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- підготовка та впровадження комплексу нормативних документів з питань стандартизації послуг, гармонізованих з міжнародними, регіональними і, в разі необхідності, з національними нормативними документами</li> <li>- взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів з питань стандартизації послуг усіх рівнів та категорій</li> <li>- придатність нормативних документів з питань стандартизації послуг для їх сертифікації</li> <li>- відкритість інформації про чинні стандарти і програми робіт з стандартизації послуг, виходячи з вимог чинного законодавства</li> <li>- відповідність структури і складу нормативного забезпечення діяльності у сфері послуг та обслуговування складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації цієї сфери, раціональність, однозначність, несуперечливість та обґрунтованість вимог нормативних документів, можливість їх перевірки</li> <li>- постійне вдосконалення та оновлювальність нормативних документів з стандартизації послуг</li> </ul>
Основні завдання стандартизації послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- класифікація послуг</li> <li>- встановлення об'єктів стандартизації у сфері послуг та обслуговування</li> <li>- встановлення основних вимог до груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, окремих послуг та до процесів обслуговування, а також до їх складових</li> <li>- встановлення вимог до організації робіт і управління у сфері послуг</li> <li>- встановлення номенклатури показників якості для груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, окремих послуг, процесів обслуговування, методів і засобів їх контролю;</li> <li>- уніфікація нормативних документів із стандартизації у сфері послуг в частині структури, складу та змісту певних категорій та видів цих документів</li> <li>- встановлення термінів та визначень у сфері послуг</li> </ul>
Об'єкти стандартизації у сфері послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- організаційно-технічні і загально-технічні методи і засоби</li> <li>- процеси надання послуг і обслуговування з урахуванням їх здійснення</li> <li>- групи та підгрупи однорідних послуг, види послуг і конкретні послуги</li> <li>- вимоги до послуг і обслуговування</li> </ul>

Стандартизація є організаційно-технічною основою для всіх видів діяльності як на національному, так і на міжнародному рівнях. Зміцнення науково-технічних і економічних зв'язків привертає увагу до стандартизації всіх розвинених країн світу і країн, які розвиваються, а також технічних, економічних, міжнародних, регіональних і національних організацій, фірм і підприємств.

Це є наслідком об'єктивної необхідності стандартизації і технічного

регулювання в управлінні економічними й виробничими процесами.

Останнім часом однією з ключових проблем науково-технічного і економічного розвитку країн є якість продукції (виробів, процесів, робіт, послуг).

Поліпшення якості продукції (виробів, процесів, робіт, послуг) – це проблема не лише споживча або технічна, але і економічна, соціальна й політична. Сучасний рівень розвитку економіки України, потреба в корінних змінах матеріальних і соціальних умов життя народу висувують на перший план проблему якості. Поліпшення якості товарів (процесів, робіт, послуг) можливе тільки на основі стандартизації й технічного регулювання. Контролювати й підвищувати якість можливо тільки на основі нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості й надійності, методів контролю й випробувань продукції, створюють необхідну єдність, без якої неможливий подальший розвиток технічного рівня.

Для більш повного визначення якості надання послуг та встановлення їх відповідності будь-якому номінальному рівню (з безпеки, вартості, комфортності споживання і т.і.) потрібна розробка більшої кількості стандартів у галузі надання послуг, починаючи з техніко-економічного обґрунтування впровадження конкретної послуги і закінчуючи ідентифікацією потреб споживача. При розробці стандартів для сфери послуг необхідно враховувати ряд моментів, а саме:

- нематеріальність послуг, що ускладнює розробку специфікацій;
- обов'язковість залучення клієнтів до процесу розробки стандартів;
- урахування впливу людського фактора на результати діяльності.

В Україні впорядкування й стандартизацію термінології здійснюють Український науково-дослідний інститут стандартизації, сертифікації і інформатики Держспоживстандарту України (УКРНДІССІ), Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації і якості (ДП «УКРНДНЦ»), Академія наук України, галузеві науково-дослідні інститути, вищі навчальні заклади й науково-технічні

суспільства. Комплекс стандартів, термінології розроблений в основних галузях знань і галузях економіки.

Завдання членства України в СОТ та інтеграції в ЄС вимагають прийняття міжнародних та європейських стандартів. Це дозволяє зорієнтуватися у вимогах глобальних і регіональних ринків та визначити рівень характеристик продукції, прийнятний для них. Але, на наш погляд, відповідність міжнародному стандарту не гарантує досягнення конкурентоспроможності. Швидше це умови доступу на глобальний ринок і потенційна конкурентоспроможність, реальність якої буде визначена лише після позиціонування продукції на ринку і її оцінки споживачем за критеріями, встановленими тріадою: «якість - вартість - час».

Результатом діяльності у галузі стандартизації є створення нормативних документів. Через нормативні документи стандартизація впливає на сфери трудової діяльності людини, розвиток економіки країни, прискорення науково-технічного прогресу, економії й раціональне використання сировини, матеріалів, енергетичних ресурсів, підвищення якості продукції (процесів, робіт, послуг).

**Нормативний документ (НД)** – документ, який встановлює правила, загальні принципи й характеристики різного виду діяльності або її результатів. НД розробляються на об'єкти стандартизації, які є обов'язковими для використання в певних галузях діяльності в установленому порядку та затверджуються компетентними органами. До НД належать стандарти, технічні умови, регламенти, державні класифікатори тощо.

**Об'єкт стандартизації** – це предмет, який підлягає стандартизації. До об'єктів стандартизації належать: продукція, процеси, послуги, зокрема, матеріали, їх складові, устаткування, системи, їх сумісність, правила, процедури, функції, методи або діяльність, які можуть бути охарактеризовані кількісно і якісно за допомогою понять, визначень, умовних одиниць тощо. На всі об'єкти стандартизації розробляються НД.

**Стандарти на продукцію** встановлюють вимоги до груп однорідної або визначеної продукції, які забезпечують її відповідність своєму призначенню. У

стандартах на продукцію наводяться технічні вимоги до якості при її виготовленні, постачанні й використанні; визначаються правила приймання, способи контролю й випробування, вимоги до пакування, маркування, транспортування, зберігання.

**Стандарти на процеси** встановлюють основні вимоги до послідовності виконання різних робіт (операцій) в процесах, які використовуються в різних видах діяльності та забезпечують відповідність процесу згідно з призначенням.

**Стандарти на послуги** встановлюють вимоги, яким повинна задовольняти послуга, щоб забезпечити свою відповідність призначенню. Стандарти на послуги можуть бути розроблені для таких послуг: прання білизни, готельне господарство, транспорт, автосервіс, телезв'язок, страхування, банківська справа, торгівля тощо.

**Стандарти на сумісність** установлюють вимоги відносно сумісності продукції, послуг або систем у місцях їх поєднання і при загальному використанні.

Стандарт (від англ. Standard – норма, зразок, мірило) в широкому сенсі - це зразок або еталон якості, через який держава здійснює науково обгрунтоване управління якістю.

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р. № 2408-III цей термін має визначення: стандарт – це документ, розроблений на основі консенсусу та затверджений уповноваженим органом, що встановлює призначені для загального і багаторазового використання правила, інструкції або характеристики, стосуються діяльності чи її результатів, включаючи продукцію, процеси або послуги, дотримання яких є обов'язковим. Стандарт може містити вимоги до термінології, позначок, пакування, маркування чи етикетування, які застосовуються до певної продукції, процесу чи послуги.

## **4.2. Види стандартизації**

Розрізняють національні, міжнародні, регіональні й міждержавні. Основні види стандартизації відображено на рис. 4.2.

**Національні стандарти** – це стандарти, прийняті національним органом зі

стандартизації та доступні широкому колу підприємців і споживачів. Національні стандарти є одним з атрибутів державності і відображають специфіку розвитку національної економіки в залежності від історичних, географічних і соціальних умов.



Рис. 4.2. Основні види стандартизації

**Міжнародні стандарти** – це документи, які базуються на консенсусі та приймаються міжнародними організаціями на добровільній основі.

Вони, як правило, розробляються і приймаються ISO та іншими

міжнародними організаціями зі стандартизації та доступні широкому колу підприємців і споживачів.

Міжнародні стандарти серії 9000 з управління якістю продукції прийнято європейськими країнами як національні. Згідно з міжнародними стандартами продукція (процеси, роботи, послуги) повинні відповідати сфері використання або призначення, задовольняти вимогам споживача, відповідати стандартам і технічним умовам, чинному законодавству та іншим нормативним вимогам (по екології, безпеці тощо), забезпечувати отримання прибутку.

**Регіональні стандарти** – стандарти, прийняті регіональною міжнародною організацією по стандартизації тільки одного географічного, політичного або економічного регіону. Вони чітко визначають суть і межі економічних і торгових договорів, тому що об'єднують діяльність країн, які визначені близькими за географічним положенням і традиційними зв'язками.

**Міждержавні стандарти** – стандарти, прийняті країнами, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації, і застосовувані ними безпосередньо. Міждержавні стандарти діють в усіх країнах СНД. Міждержавна стандартизація може служити прикладом регіональної стандартизації, а стандарти з позначенням індексу ГОСТ - регіональними стандартами.

**Гармонізовані стандарти** – це стандарти, що стосуються одного й того ж об'єкта, затверджені різними органами, що займаються стандартизацією. Ці стандарти можуть бути різними за змістом і формою подачі матеріалу. Гармонізовані стандарти, які ідентичні за змістом і формою подачі матеріалу, називають ідентичними стандартами.

Національні, міжнародні, регіональні, міждержавні стандарти і стандарти підприємств повинні складати визнані технічні правила і умови.

Складовою частиною діяльності, що стосується технічного регулювання, є системи сертифікації продукції (робіт, послуг) і акредитації випробувальних центрів та лабораторій.

У процесі ринкової взаємодії контрагенти ринку - виробники, посередники, споживачі – вступають у різного роду взаємовідносини, результатом яких

можуть бути не лише дії, пов'язані зі стосунками (купівля-продаж товару), але й комплекс операцій, які супроводжують або обумовлюють ці взаємодії, опосередковані різного роду сервісними послугами.

Сервісна послуга досить нове явище для вітчизняної економіки. Основними властивостями таких послуг є:

- створення корисного ефекту, який не існує як річ, що відрізняється від споживчої вартості, і може споживатися лише в процесі виробництва (наприклад, транспортування вантажів, збереження товарів і інші форми корисного ефекту послуг);
- створення умов для здійснення виробничого процесу й нормальної життєдіяльності людини без зміни природи;
- цільова спрямованість на продукт і задоволення визначених потреб людини;
- послуги не можуть накопичуватися про запас, а споживаються в момент їх виробництва;
- виробник послуги фактично не є її споживачем, що принципово відрізняє послугу від речі, яка може бути призначена не лише на продаж, а й для інших, зокрема, задоволення потреб її виробника.

Сучасний підхід до систематизації послуг з найбільш загальними класифікаційними ознаками дозволяє виділити такі блоки:

- функціональні критерії;
- соціально-економічна природа;
- галузева належність;
- характер надання послуг;
- призначення послуги;
- стадії життєвого циклу;
- спрямованість послуг.

### **4.3. Сертифікація послуг**

**Сертифікація** – це процедура підтвердження відповідності результату виробничої діяльності, товару, послуги нормативним вимогам, за



допомогою якої третя сторона документально засвідчує, що продукція, робота (процес) або послуга відповідають заданим вимогам. Це підтвердження безпеки товару (послуги) для здоров'я і життя людини, її майна і навколишнього природного середовища.

У багатьох випадках, особливо для потенційно небезпечної продукції, держава та споживач повинні бути впевнені, що вона вироблена відповідно до вимог нормативних документів і за прийнятними на сучасному етапі світової практики рівнем безпеки. Для цього встановлюють процедуру оцінки відповідності, яка в загальному випадку передбачає визначення характеристик продукції, встановлення відповідності та запевнення в ній (сертифікація, декларація про відповідність), реєстрації, акредитації та інспектування.

Сертифікація стала процедурою, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально підтверджує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління навколишнім середовищем та персоналу установленим законодавством вимогам. Мету сертифікації відображено на рис. 4.3.

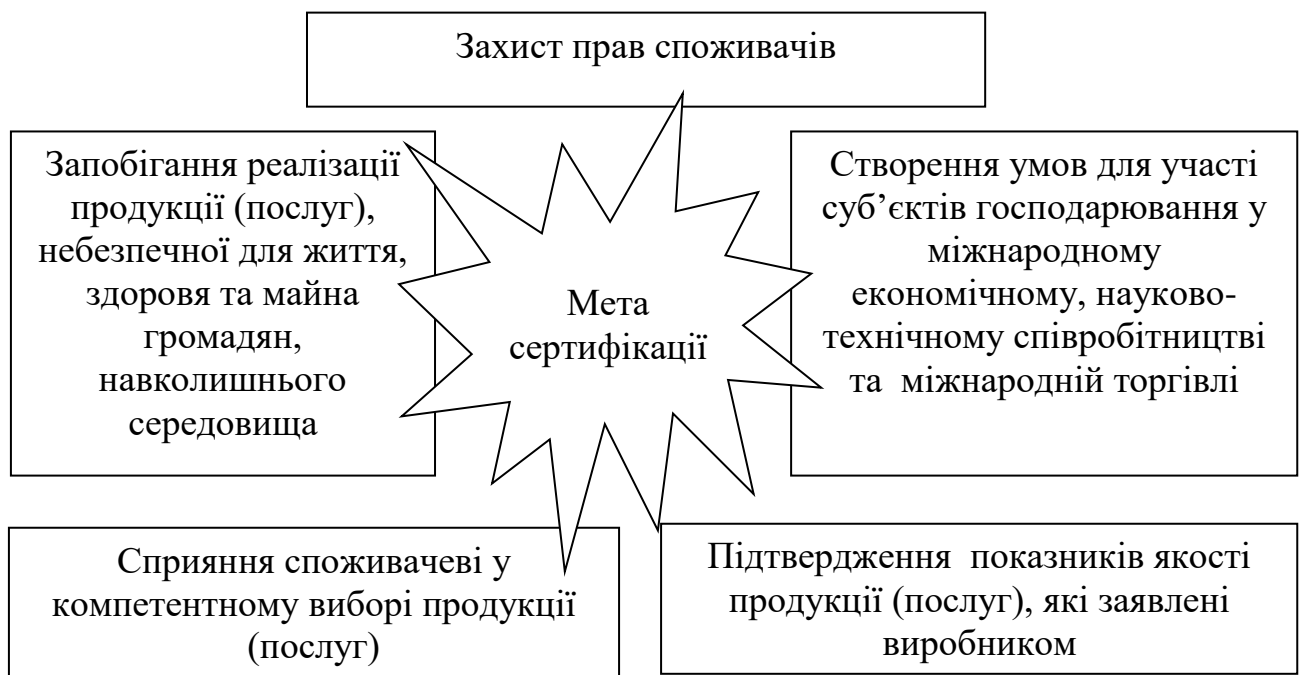


Рис. 4.3. Мета сертифікації

Основні принципи систем сертифікації послуг ті ж, що і для систем сертифікації продукції: обов'язковість і добровільність, умова наявності

третьої сторони, акредитація органів з сертифікації, видача сертифіката відповідності та ін.

У законі «Про захист прав споживачів» категорія «послуга» класифікується як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб». Тобто, послугу можна розглядати як результат економічної діяльності, яка не створює товар, але продається та купується під час торговельних операцій.

Група однорідних послуг – сукупність послуг, що характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням. Підгрупа однорідних послуг – частина групи однорідних послуг, що характеризуються загальним функціональним призначенням і певними споживачами властивостями. Вид послуг – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

Класифікація вітчизняних послуг почалася в 1970-х рр. по послугах виробництва і охопила понад 1500 видів послуг. Однак вона не є вичерпною, оскільки не містить нових видів послуг. Загальноприйнятим було класифікувати послуги залежно від призначення: матеріальні, нематеріальні (або соціально-культурні), виробничі.

Під матеріальною послугою розуміють діяльність виконавця із задоволення матеріальних потреб споживача. Її результатом є, як правило, перетворена продукція (наприклад, приготована їжа, побудований дім, технічно обслугований автомобіль, комунальні ресурси та ін.). Матеріальні послуги впливають на споживчі властивості предмета.

Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга – діяльність виконавця по задоволенню соціально-культурних потреб споживача: фізичних, моральних, інтелектуальних і духовних. Об'єктом такої послуги є власне споживач (наприклад, пацієнт клініки, відпочивальник санаторію, відвідувач ресторану, турист, пасажир, студент та аспірант, відвідувач музею та ін.).

Виробнича послуга – діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій (наприклад, роботи з наладки і техобслуговування обладнання, засобів вимірювань і випробувань; дослідно-конструкторські та технологічні роботи тощо). Сьогодні з метою визначення груп і підгруп однорідних послуг, видів послуг, до яких установлюються вимоги в нормативних документах по стандартизації, проводять класифікацію існуючих послуг на підставі певних ознак, які враховують специфіку послуг і процесів обслуговування. Вона дозволяє впорядкувати всю існуючу систему різноманітних послуг, передбачати виникнення можливих нових видів послуг, визначити об'єкти стандартизації у сфері послуг з урахуванням їх взаємозв'язків і встановити структуру та склад нормативних документів. Однак, більш ефективним є підхід до класифікації, наданий в п.2, теми 3 конспекту лекцій. При сертифікації послуг враховують обов'язкові вимоги (рис. 4.4).

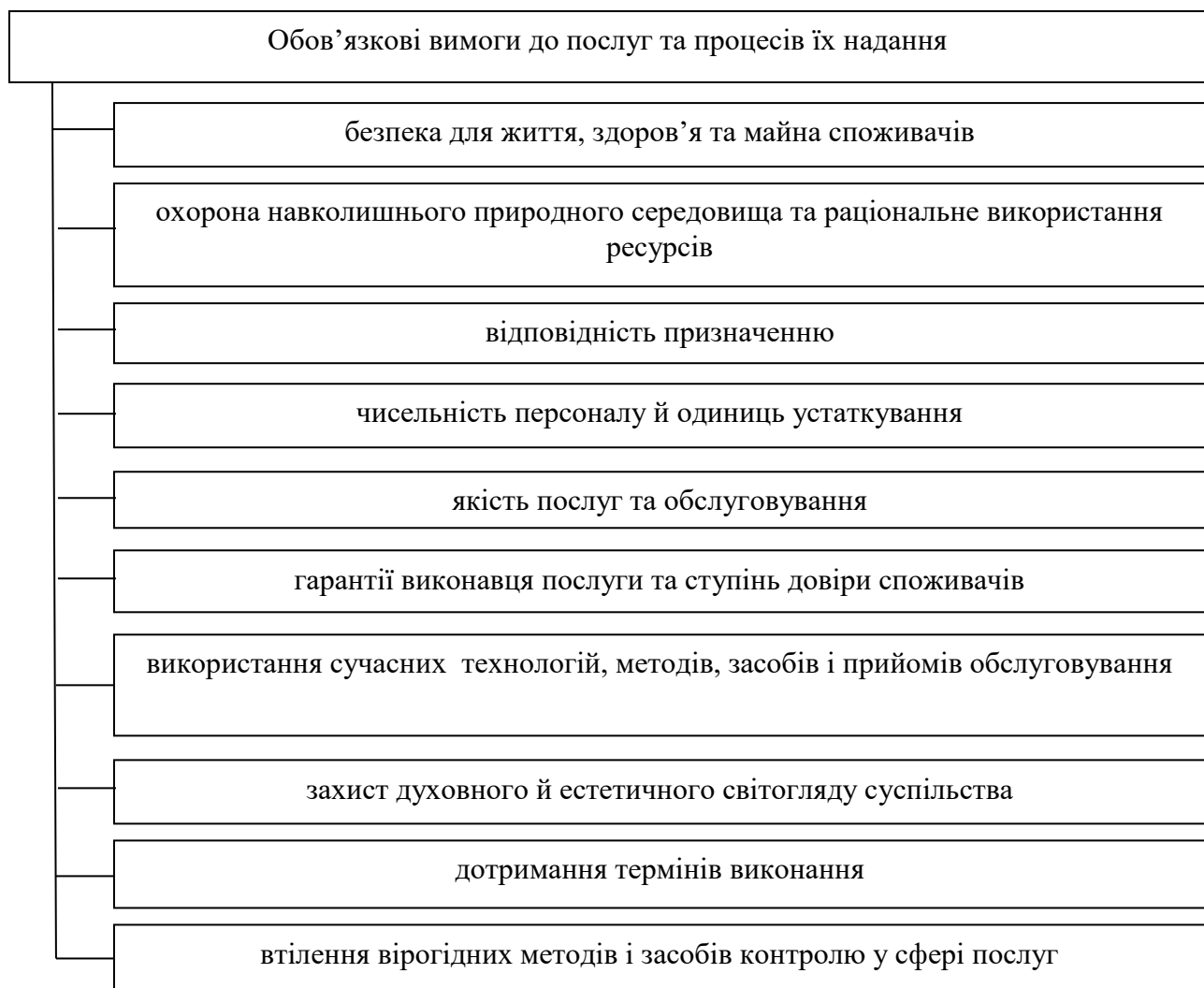


Рис. 4.4. Обов'язкові вимоги щодо послуг та процесів їх надання

Переваги проведення сертифікації послуг очевидні (рис.4.5.).

Сертифікацію послуг проводять переважно при обліку їх відповідності вимогам, визначеним у стандартах якості. Споживачі можуть зажадати додаткових гарантій від компаній, що надають послуги, особливо, коли це стосується практики подачі заявок у міжнародних торгах.

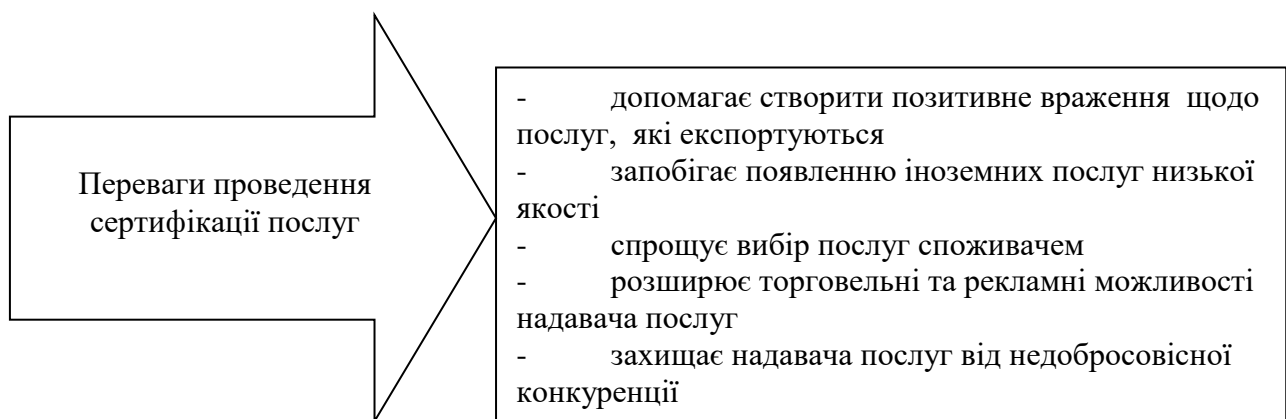


Рис. 4.5. Переваги проведення сертифікації послуг

На сьогодні введені в дію такі системи сертифікації у сфері послуг:

- система сертифікації послуг з технічного обслуговування і ремонту автотранспортних засобів ( з 1 липня 1998 р.) - добровільна;
- система сертифікації послуг готелів (з 1 жовтня в 1999 р.);
- система сертифікації послуг громадського харчування (з 1 жовтня 1999 р.);
- система сертифікації послуг з перевезення пасажирів автомобільним транспортом (з 1 жовтня в 1999 р.) – добровільна.

Поза сферою обов'язкової сертифікації залишаються у зв'язку з відсутністю нормативної бази на цей період такі потенційно небезпечні послуги: медичні послуги, послуги ринків, послуги з ремонту та технічного обслуговування побутової радіоелектронної апаратури, електропобутових машин і приладів, послуги хімічного чищення і фарбування.

При реалізації всіх вище зазначених систем сертифікації послуг найбільш складним питанням є визначення показників, які характеризують якість послуги та визначають конкурентоспроможність послуги.

Особливостями послуг як об'єкта сертифікації є:

- безпосередня взаємодія виконавця і споживача при наданні послуг;
- вплив умов обслуговування на споживача;
- одночасність виробництва й споживання деяких послуг;
- умовність поняття «транспортування й збереження» послуг;
- оцінювання якості послуг самим споживачем.

Сертифікація робіт і послуг здійснюється в тій же послідовності, що й сертифікація продукції, і передбачає шість етапів:

- подання заявки на сертифікацію;
- розгляд і ухвалення рішення за заявкою;
- оцінювання відповідності робіт і послуг установленим вимогам;
- ухвалення рішення про можливість видачі сертифіката;
- видача сертифіката і ліцензії на застосування знаку відповідності;
- інспекційний контроль сертифікованих робіт і послуг.

Порівнюючи зміст етапів сертифікації продукції і сертифікації робіт і послуг, необхідно звернути увагу на сутність етапу 3 (оцінювання відповідності робіт і послуг установленим вимогам). У загальному вигляді він містить: оцінювання виконання робіт і надання послуг; перевірку, випробування результатів робіт і послуг. Підсумки першої процедури відбиваються в актах, підсумки другої – у протоколах випробувань.

#### **4.4. Схеми сертифікації послуг та їх застосування**

Схема сертифікації послуг обирається шляхом включення в процедуру певного набору дій з таких елементів:

- перевірка результатів матеріальної послуги;
- сертифікація системи якості обслуговування;
- атестація персоналу, який виконує послуги;
- атестація способів (технології) надання послуг;
- сертифікація всього підприємства, яке надає послуги;
- інспекційний контроль.

Схеми сертифікації послуг відображено в таблиці 4.3.

Розглянемо застосування окремих схем, звернувши особливу увагу на специфічні схеми 1, 2, 4.

Схему 1 застосовують для робіт і послуг, якість і безпека яких обумовлені майстерністю виконавця (наприклад, екскурсовода, педагога, перукаря, масажистки тощо). При оцінюванні й контролі майстерності застосовують, у першу чергу, специфічний вид стандарту на послугу – вимоги до обслуговуючого персоналу.

Таблиця 4.3

### Схеми сертифікації послуг

№ схеми	Оцінка виконання робіт, надання послуг	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Інспекційний контроль сертифікованих робіт і послуг
1	Оцінка майстерності виконавця робіт і послуг	Перевірка (випробування) результату робіт і послуг	Контроль майстерності виконавця робіт і послуг
2	Оцінка процесу виконання робіт, надання послуг	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Контроль процесу виконання робіт, надання послуг
3	Аналіз стану виробництва	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Аналіз стану виробництва
4	Оцінка організації (підприємства)	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Контроль відповідності установленим вимогам
5	Оцінка системи якості	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Контроль системи якості
6	Оцінка системи якості	Розгляд декларації про відповідність доданим документам	Контроль якості виконання робіт, надання послуг
7	Оцінка системи якості	Розгляд декларації про відповідність доданим документам	Контроль системи якості

За схемою 2 оцінюють процес виконання робіт, надання послуг, ураховуючи такі критерії:

- повнота й актуалізація (своєчасне оновлення) документації, яка встановлює вимоги до процесу (нормативні та технічні документи);
- метрологічне, методичне, організаційне, програмне, правове та інше

забезпечення процесу виконання робіт, надання послуг;

- безпека і стабільність процесу;
- професіоналізм обслуговуючого і робочого персоналу;
- безпека реалізованих товарів.

Схему 3 застосовують при сертифікації виробничих послуг.

За схемою 4 оцінюють організацію (підприємство) – виконавця робіт і послуг на відповідність установленим вимогам державних стандартів. При цьому оцінюють не лише процес виконання робіт і надання послуг за критеріями схеми 2, але й правильність присвоєння підприємству певної категорії (зірковість готелю, розряд ательє, тип підприємству торгівлі громадського харчування, клас ресторану або бару), використовуючи другий специфічний вид стандарту на послугу – класифікацію підприємств. За цією схемою проводять також атестацію організації (підприємства) на відповідність матеріально-технічної бази, умов обслуговування вимогам нормативної документації щодо безпеки.

Схему 4 рекомендується застосовувати при сертифікації великих підприємств сфери послуг.

Схему 5 – при сертифікації найбільш небезпечних робіт і послуг (медичних, по перевезенню пасажирів тощо). Оцінювання системи якості за схемою 5 (а також схемою 7) проводиться за стандартами ISO серії 9000 експертами з сертифікації систем якості.

Схеми 6 і 7 ґрунтуються на використанні декларації про відповідність з доданими до неї документами, які підтверджують відповідність робіт і послуг установленим вимогам, тобто керівник підприємства (індивідуальний підприємець) заявляє, що об'єкт обов'язкової сертифікації відповідає встановленим вимогам.

Схему 6 застосовують при сертифікації робіт і послуг невеликих підприємств, які зарекомендували себе в нашій країні і за кордоном як виконавці робіт і послуг високого рівня якості.

Схему 7 застосовують за наявності у виконавця системи якості. Оцінювання виконання робіт, надання послуг полягатиме в обстеженні

підприємства з метою підтвердження відповідності робіт і послуг вимогам стандартів системи якості.

При добровільній сертифікації застосовують схеми 1-5. Схеми 6 і 7, що передбачають декларацію про відповідність, при добровільній сертифікації не застосовують.

Як і при сертифікації продукції, в усіх схемах можуть бути використані додаткові документи, які підтверджують відповідність установленим вимогам і отримані поза самою процедурою сертифікації. Йдеться про результати соціологічних досліджень, експертні оцінки, протоколи випробувань продукції як результату послуги тощо. Ці документи можуть бути основою для скорочення робіт щодо оцінювання, перевірки та інспекційного контролю робіт і послуг.

Система сертифікації зазвичай оперує з такими класифікаційними угрупованнями послуг як матеріальні (трансформація властивостей товару, виконання індивідуального замовлення тощо) і нематеріальні (увесь блок соціально-культурних послуг).

Для сертифікації матеріальних видів послуг до схем зазвичай включають:

- атестацію професійної майстерності виконавця послуги та інспекційний контроль (для підприємців і малих підприємств);
- атестацію процесу надання послуги і вибірккову перевірку результату послуги при періодичному інспекційному контролі;
- атестацію процесу надання послуги та інспекційний контроль;
- сертифікацію систем якості обслуговування та інспекційний контроль.

Для сертифікації нематеріальних послуг, як правило, застосовують такі схеми:

- сертифікацію підприємства в цілому і наступний інспекційний контроль;
- сертифікацію системи забезпечення якості обслуговування і наступний інспекційний контроль за її роботою.

Вибір схеми сертифікації, а також організаційно-методичні заходи з сертифікації послуг здійснюються відповідно до Правил сертифікації робіт і



послуг.

Акцентуємо увагу на деякі властиві послугам особливості, які впливають на організацію їх сертифікації:

- об'єктом послуги може бути сама людина, а її майнове право визначає неможливість проведення випробувань. Так, наприклад, власник відремонтованого автомобіля напевно відмовиться від випробувань його автомобіля в дорожніх умовах за всіма правилами цієї процедури;

- безпосередній контакт виконавця і споживача послуги вимагає оцінювання майстерності виконавця згідно з етикою спілкування і сформованими місцевими перевагами; найчастіше це вимагає застосування соціологічних методів оцінки;

- експерт щодо оцінки послуги у низці випадків має бути присутнім при її наданні, оскільки надання послуги і її споживання можуть відбуватися одночасно, наприклад, послуги перукарні чи косметичного кабінету. За кордоном допускається в подібних випадках бути в ролі експерта споживача;

- деякі характеристики послуг залежать від особливостей регіону, в якому вони надаються.

При перевірці результатів робіт і послуг більш широко використовуються соціологічні й експертні методи. Наприклад, для оцінки якості обслуговування в магазині, на підприємстві громадського харчування проводиться опитування відвідувачів. У ремонтних підприємствах за допомогою книги замовлень, яка містить прізвища і телефони замовників, зв'язуються з клієнтами і з'ясовують їх відгуки про якість ремонту і обслуговування. Експертні методи потрібні в тих випадках, коли кваліфікована оцінка результатів робіт і послуг неможлива без участі групи досвідчених фахівців-експертів: дегустація продуктів і кулінарних виробів на підприємствах громадського харчування; оцінка якості зачісок, зроблених майстрами перукарні; якість навчання і рівень знань у сфері освіти.

Для оцінки матеріальних послуг (якості речі, яка пройшла хімічистку, параметрів відремонтованого апарату) широко використовуються інструментальні методи.

Однією з особливостей системи сертифікації робіт і послуг є те, що в структурі системи сертифікації нематеріальних послуг і окремих матеріальних послуг (наприклад, послуг роздрібною торгівлі) може бути відсутня така ланка, як випробувальна лабораторія, оскільки перевірка результатів може не передбачати випробування. У необхідних випадках орган з сертифікації може застосовувати атестовані випробувальні лабораторії.

Основою нормативної бази сертифікації послуг є міжнародні, регіональні й національні стандарти, затверджені санітарно-гігієнічні норми і правила, а також нормативні документи, прийняті у відповідному порядку органами державного управління для конкретних видів послуг. При цьому нормативні документи для обов'язкової сертифікації повинні враховувати:

- встановлені норми безпеки для життя і здоров'я споживачів і їх майна;
- екологічні параметри для відповідного регіону;
- вимоги до методів перевірки послуги, технологічного процесу виконання, майстерності виконавця і системи забезпечення якості.

Відповідно до встановлених правил сертифікаційні перевірки послуг (ідентично сертифікаційним випробуванням продукції) виконують експерти-аудитори, зареєстровані в Державному реєстрі Системи сертифікації. Перевірки зазвичай проводяться на місці виробництва послуги. При позитивних результатах перевірок орган з сертифікації оформлює сертифікат відповідності, а при негативних - заявникові видається рішення про відмову. Заявник також може отримати ліцензію на застосування знаку відповідності і проставляти його на ярликах, документації, квитанціях тощо, а також використати з рекламною метою впродовж терміну дії сертифіката (не більше трьох років).

Правила сертифікації послуг допускають інспекційний контроль за дотриманням вимог до сертифікованих послуг, який покладений на орган з сертифікації, притягати територіальні органи Держспоживстандарту, санітарно-епідеміологічні служби, транспортні та інші інспекції, союзи (суспільства) споживачів.

У низці випадків для проведення інспекційного контролю

нематеріальних послуг практикується опитування споживачів шляхом анкетування, особистих інтерв'ю тощо. Цим займаються соціологічні центри, місцеві органи управління, служби маркетингу, а також самі виконавці послуг. Наприклад, в Україні, як і в інших країнах СНД, останніми роками велика увага приділяється такій послугі, як туризм і готельне господарство.

Якщо дотримуватися міжнародного стандарту ISO 9004-2, то послуга – результат взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця відносно задоволення потреби споживача. Виходячи з цього положення, можна вважати, що критерієм вимоги відносно послуги є результат цілеспрямованої діяльності відносно її надання.

Найважливішою складовою оцінки якості послуг являється вибір критерію їх оцінки. Підходи тут різні. Так, в Японії всі послуги класифікуються на основі їх значущості для споживача:

- «внутрішня» якість, яка не знаходиться у полі зору споживачів (наприклад, технічне, індустріальне, фірмове обслуговування);
- «матеріальна» якість, помітна для споживача (якість товару, готельного обслуговування, ресторанного харчування тощо);
- «нематеріальна» якість, видима споживачем (правдивість реклами, грамотно оформлена документація, упакування, короткі інструкції для використання товару, маркування, інформаційне етикетування та ін.);
- «психологічна якість» (гостинність, ввічливість, уважність);
- тривалість обслуговування.

Подібний підхід дозволяє достовірніше оцінювати відповідність послуги сподіванням і смакам споживачів та визначати належні критерії для сертифікації.

У цьому плані досягненням світового досвіду з оцінки послуг можна рахувати прийняття міжнародного стандарту ISO 9004-2 «Керівні вказівки по послугах», які є методичною основою для національної стандартизації і сертифікації послуг.

До характеристик, які визначають вимоги до послуг, у загальному плані

належать: час очікування, дотримання термінів виконання, чисельність персоналу і одиниць устаткування та інші кількісні характеристики; ступінь довіри споживачів, безпека, ввічливість, естетичність, зручність, гігієнічність тощо.

Поряд із національними системами сертифікації послуг у зарубіжних країнах у деяких сферах послуг діють регіональні й міжнародні організації, які проводять атестацію у сфері послуг, по суті аналогічну сертифікації. До міжнародних організацій з атестації у сфері обслуговування належать Асоціація міжнародного повітряного транспорту, Міжнародна асоціація соціального страхування, Європейська федерація автотуризму, Всесвітня організація туризму, Всесвітній поштовий союз та ін.

Сертифікацію послуг переважно проводять, враховуючи їх відповідність вимогам, визначеним у стандартах якості.

Переваги проведення сертифікації послуг очевидні:

- доповнення до стандартизації, що допомагає створити позитивне враження від послуг, які експортуються за кордон;
- запобігає появі іноземних послуг низької якості;
- спрощує вибір послуги споживачем;
- розширює торгові й рекламні можливості того, хто надає послуги;
- захищає того, хто надає послуги від недобросовісної конкуренції.

Стандарти ISO серії 9000 розглядаються як можливість поліпшення, збільшення ефективності праці підприємств, які працюють у галузі надання послуг, адже з'явилася можливість природно оцінити, які послуги споживачі потребують і, таким чином, з'ясувати, яким має бути їх обслуговування.

Звичайно, для повнішого визначення якості надання послуг і встановлення їх відповідності якомусь номінальному рівню (з безпеки, вартості, комфортності споживання і т. і.) потрібна розробка більшої кількості стандартів у галузі надання послуг, починаючи з техніко-економічного обґрунтування впровадження конкретної послуги і закінчуючи ідентифікацією потреб споживача. Під час розробки стандартів для галузі послуг необхідно враховувати деякі особливості, а саме:

- нематеріальність послуг, що ускладнює розробку специфікацій;
- обов'язковість залучення клієнтів до процесу розробки стандартів;
- облік впливу людського чинника на результати діяльності.

Стандарт у сфері послуг повинен базуватися саме на тому, що треба споживачеві, а не на тому, чим володіє постачальник. Проте, не зважаючи на велику кількість споживачів або користувачів і відмінність в їх потребах, можна виділити п'ять категорій якості послуг :

- внутрішня якість, яка не виглядає як очевидна для користувача (наприклад, кількість працівників і їхня кваліфікація, експлуатаційно - відновні роботи на виробничих потужностях, які проводяться компанією, що надає певні послуги, - залізниця, авіакомпанія, телефонна компанія);
- якість устаткування, яке є очевидним для користувачів (наприклад, смак ресторанної їжі, внутрішня обробка готелю);
- якість нематеріального устаткування, яке є очевидним для користувачів (наприклад, правдивість рекламних тверджень);
- своєчасність або невідкладність послуги (наприклад, час, проведений у черзі, час відповіді на запит або час виконання прохання);
- психологічна якість (наприклад, ввічливість, гостинність і доброзичливість, безпека обслуговування, естетика оточення).

Ці показники відносно якості послуг використовуються під час проведення сертифікації в першу чергу.

Схема сертифікації послуг вибирається залежно від виду наданих послуг, значущості послуг для суспільства або держави, наявності елементів потенційної загрози життю і здоров'ю споживачів послуг, наявності й уміння використати нормативно-технічну документацію, яка обумовлює якість надання послуг (наприклад, шляхом включення в процедуру мовного набору дій, пов'язаних з оцінкою якості праці персоналу підприємства, яке проводить обслуговування).

- перевірка результатів послуги;
- сертифікація якості обслуговування;
- атестація персоналу, який проводить обслуговування;

- атестація способів (технології) надання послуг;
- сертифікація усього підприємства, яке надає послуги.

Труднощі проведення робіт з сертифікації послуг визначаються розбіжністю понять відносно визначення послуг як конкретної продукції, яка підлягає сертифікації, а також визначення меж самої послуги, що потребують споживачі. Тому під час проведення робіт з сертифікації послуг спочатку перевіряють, чи визначена послуга реально, а потім визначають рівень наданої послуги й оцінюють відповідність критеріям. Простіше оцінюються критерії і риси якості послуг, які піддаються об'єктивному й кваліметричному опису. Це так звані "тверді" елементи процесу оцінювання послуг, до яких належать:

- устаткування і управління процесом роботи підприємства, кількість працівників, продуктивність праці;
- час очікування послуги і її виконання;
- стан гігієни і безпеки, солідність надання послуги;
- охорона людей і майна;
- доступність і вигода, естетика оточення й устаткування, професіоналізм, компетентність, точність виконання замовлення.

Найчастіше в літературі критерієм оцінки якості послуг є об'єднання цих «твердих» визначальних параметрів якості і суб'єктивних її складових, які залежать від індивідуального відчуття і емоцій експерта-споживача послуг або його кваліфікаційного рівня. Наприклад, до критеріїв оцінки послуг належить набір таких послуг, які задовольняють клієнта як значущістю, так і вигодою їх отримання (табл. 4.4).

Вимога стандарту вказує, що оцінка задоволення споживача повинна визначати міру, згідно з якою надання послуги, номенклатура послуг або процес їх виконання задовольняє потреби споживача.

Заслужовує на увагу кваліметричний метод оцінювання якості послуг SERVQUAL, визнаний як універсальне знаряддя для досліджень відповідності якості всіх видів послуг, хоча конкретно був рекомендований і використаний для верифікації п'яти видів послуг – банківських,

маклерських, сервісного обслуговування і телекомунікацій. Вважається, що оцінка якості послуг може бути охарактеризована і визначена межами інтересів споживача і можливостями надавача послуг.

Таблиця 4.4

### Критерії оцінки якості послуг

Критерій	Що визначається
Матеріальна інфраструктура послуг	Технічна якість, стан споруд, наявність указівок, вивісок, позначень, робота інформаційно-довідкової служби
Професіоналізм	Можливість надання необхідної послуги в потрібний час
Відповідальність	Бажання допомогти споживачеві своєчасно вирішити проблему
Компетентність	Уміння і досвід у наданні послуг
Довіра	Вироблення у споживача впевненості в тому, що необхідна послуга буде надана
Упередженість	Упередженість і респектабельність надання послуг
Безпека	Відсутність елементів ризику при наданні послуг, особиста безпека споживача та його майна
Доступність	Необмежений доступ споживачів до послуг
Комунікабельність	Здатність порозумітися та подати необхідну інформацію мовою, зрозумілою споживачу
Розуміння споживача та його потреб	Тактовне знайомство зі споживачем та його потребами, бажаннями, врахування можливостей їх виконання

Метод SERVQUAL реалізується у вигляді анкети, яка виконується по-різному, залежно від її призначення (для споживачів і надавачів послуг), і складається з двох розділів.

Перший розділ складається з трьох частин:

- частина перша – призначена для визначення очікувань споживачів і містить 22 стандартні питання;
- друга частина – призначена для оцінки загальної якості послуги споживачем, рівень оцінки визначається за семибальною шкалою;
- третя частина – споживач відмічає важливість оцінки деталізованих критеріїв якості послуг, оцінюючи їх балами, загальна кількість яких може складати 100.

Другий розділ оцінює надавачів послуг за такими критеріями, як матеріальна основа послуг, професіоналізм при наданні послуг, відповідальність надавача, які, у свою чергу, базуються на двох інших критеріях: компетентності та розумінні споживача (табл.4.5).

Таблиця 4.5

**Перелік критеріїв оцінки якості послуг за допомогою методу  
SERVAQUAL**

Критерій	Що визначається
Матеріальна основа послуг	технічна якість; стан споруд; наявність вказівок, вивісок, позначень; робота довідково-інформаційної служби
Професіоналізм	можливість надання необхідної послуги в потрібний час
Відповідальність надавачів послуг	бажання допомогти споживачеві своєчасно вирішити проблему
Упевненість персоналу, що обслуговує	довіра; упевненість; компетентність; рівень охорони праці у надавачів послуг
Можливість отримання послуги	доступність; комунікабельність персоналу; розуміння споживачів

Сертифікація послуг містить не лише оцінку якості обслуговування, а також багато процедур, які зустрічаються під час сертифікації систем управління якістю. У першу чергу, це перегляд елементів управління процесом надання послуги, контроль документів і даних, дії, що коригують, і попереджувальні дії в роботі, контроль якості записів, внутрішній аудит якості і навчання персоналу – усі процедури і вимоги до них згідно з вимогами стандартів ISO серії 9000. Метод SERVAQUAL визнаний та ефективний засіб щодо оцінювання якості послуг. Його застосування забезпечує поліпшення якості та захист прав споживачів при наданні послуг.

**Питання для самоперевірки**

1. Дайте визначення терміна «технічне регулювання».
2. Що таке стандартизація?
3. Які основні завдання стандартизації послуг?
4. Визначте мету стандартизації послуг.



5. Наведіть основні принципи стандартизації послуг.
6. Визначте об'єкти стандартизації у сфері послуг.
7. Наведіть основні види стандартизації.
8. Надайте характеристику національної стандартизації та її складових.
9. Дайте визначення міжнародної стандартизації.
10. Наведіть особливості регіональної та міждержавної стандартизації.
11. Що таке сертифікація послуг?
12. Що є метою сертифікації?
13. Визначте об'єкти сертифікації.
14. Наведіть обов'язкові вимоги до послуг та процесу їх надання.
15. Які переваги проведення сертифікації послуг?
16. Що таке сертифікат відповідності та який термін його дії?
17. Визначте схеми сертифікації послуг
18. Призначення схем сертифікації 1 та 2.
19. Призначення схем сертифікації 3 та 4.
20. Призначення схем сертифікації 5, 6 та 7.
21. Визначте властивості послуг, що впливають на організацію їх сертифікації.
22. Які класичні підходи щодо класифікації послуг вам відомі?
23. Надайте основні категорії якості послуг.
24. Наведіть перелік критеріїв оцінки якості послуг за допомогою методу SERVQUAL

## РОЗДІЛ 5. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕКСПЕРТИЗИ ПОСЛУГ

### 5.1. Поняття та терміни експертизи послуг

Досягненню й утриманню підприємством лідируючих позицій на ринку сприяють постійне експертне оцінювання послуг.

**Експертне оцінювання якості послуг** - сукупність операцій з вибору комплексних або одиничних характеристик послуг (робіт, виробів) щодо визначення їх справжніх значень, підтвердження експертами їх відповідності встановленим вимогам і товарній інформації.

Передумовою експертних оцінювань послуг є їхня **експертиза** – дослідження будь-яких питань, вирішення яких потребує спеціальних знань, із представленням мотивованого висновку. Як специфічний вид діяльності щодо аналізу і оцінювання якості послуг експертиза вимагає застосування експертних методів на основі спеціальних досліджень, врахування їхніх результатів.

Основними компонентами експертизи послуг є:

а) суб'єкт експертизи послуг. Ним є експерт – висококваліфікований, спеціально підготовлений спеціаліст, який оцінює якість послуг;

б) об'єкт експертизи послуг – споживчі властивості виробів або робіт, що виявляються у процесі взаємодії з покупцем у момент споживання;

в) критерії експертизи послуг – споживчі властивості послуг, що використовуються під час їх аналізу й оцінювання. Серед них розрізняють загальні (існуючі в суспільстві цінності, норми, уявлення, керуючись якими експерти роблять висновки про споживчі властивості послуг) і конкретні (реальні вимоги до якості певного виду послуг, зафіксовані у нормативно-технічних документах, а також сукупність базових значень показників, котрі характеризують якість послуг, робіт, виробу) критерії. Залежно від цілей експертизи або показників, що аналізуються, експерти можуть використовувати один або кілька критеріїв;

г) методи проведення експертизи споживчих властивостей послуг – способи дослідження якісних характеристик послуг, їх групують з урахуванням таких класифікаційних ознак, як відмінності, обумовлені специфікою об'єкта

експертизи на стадіях його розроблення (технологія надання, технічне завдання, проект, дослідний взірець) та експлуатації (засоби праці, предмет споживання) і відмінності, обумовлені особливостями підходу спеціалістів до розв'язання завдань і використовуваними при цьому засобами (комплексні, оперативні, експертні, соціологічні, розрахунково-інструментальні методи).

Провідним є експертний метод.

Традиційно основними етапами експертизи послуг є:

- аналіз з метою забезпечення експертів необхідною інформацією про якість послуги для винесення ними оцінних суджень;
- оцінювання, засноване на результатах аналізу організації і технології надання послуг (містить характеристику споживчого рівня якості послуги та її обґрунтування).

Доречно акцентувати увагу на експертних установах, що мають право проводити експерти. Якщо в економічно розвинутих країнах світу функції незалежних експертиз виконують сотні і десятки сотень установ (тільки у межах органів, які відповідають безпосередньо за захист прав споживачів їх налічується майже 120 у Франції, 260 у США і т. і.), то у нашій державі перелік такого роду організацій значно обмежений. Але тенденції розвитку ринкових відносин, які висувають на перший план конкурентної боротьби якість товарів\ надання послуг, дозволяють робити припущення про швидке розширення переліку установ, до сфери діяльності яких буде входити товарознавча експертиза.

На сьогодні, незалежні товарознавчі експертизи здійснюються у Торгово-промисловій палаті України, Центрі метрології і стандартизації Держстандарту України, структурах Міністерства охорони здоров'я України, державних структурах із захисту прав споживачів, деяких громадських установах, діяльність яких пов'язана з дослідженням якості товарів.

Іноді необхідність отримання незалежної думки спеціаліста-експерта виникає у таких установах, як санітарно-епідеміологічні служби, міськвиконкоми, районні органи влади тощо.

Особливого значення набуває проблема проведення компетентної експертизи під час надання послуг на міжнародному ринку. Експертиза можлива тільки за умови піднесення до необхідного рівня ролі експертів у комерційній діяльності фірм, установ та інших суб'єктів підприємницької діяльності.

## **5.2. Види експертизи послуг**

У процесі експертизи якості послуг здебільшого використовують комплексну та оперативну експертизу на всіх етапах їх надання.

*Комплексна експертиза якості послуг* має на меті всебічне вивчення та оцінювання якості послуг, її завдання орієнтують експертів на системний, комплексний підхід до аналізу об'єкта оцінювання, тобто на розгляд його з огляду на різноманітні потреби споживача й особливості його предметного оточення. У процесі експертизи формують критерії оцінювання, обирають базові послуги (роботи, взірці) та показники якості. Завдяки цьому комплексна експертиза дає змогу отримати не тільки науковий, пізнавальний, а й методичний і нормативний матеріали, необхідні для проведення інших видів експертизи.

*Оперативна експертиза якості послуг* ґрунтується на результатах комплексних експертиз, що дає змогу експертам скоротити строки експертних робіт, дотримуючись необхідної глибини та обґрунтованості експертних висновків. Особливістю оперативної експертизи є проведення її як на основних стадіях розроблення технології надання послуг, так і в процесі надання й споживання послуг.

Будь-яка послуга наділена різноманітними споживчими характеристиками, завдяки яким вона стає потрібною споживачам. Для з'ясування цих і багатьох інших якостей послуг використовують екологічну, економічну, технологічну, судово-правову експертизи.

*Екологічна експертиза послуг.* Екологічні показники якості послуги охоплюють групи даних, які відображають особливості її впливу на природне і предметно-просторове середовище. Для з'ясування цього проводять

екологічну експертизу товару, яка, використовуючи різноманітні методи аналізу, завершується висновками, наскільки екологічно безпечним є споживання послуги, і супутні йому операції.

Екологічна експертиза сприяє формуванню оптимальних рішень і своєчасному внесенню необхідних змін, спрямованих на поліпшення технології надання послуг і сервісного обслуговування споживачів.

*Економічна експертиза послуг.* Завдання її полягає в дослідженні експертом на основі спеціальних знань у сфері економіки стану та обставин, що виникають у правових відносинах суб'єкта бізнесу і клієнта. Ґрунтується вона на економічному та інших методах аналізу, покликаних розкрити причини конфліктних ситуацій в господарських операціях, у технології надання (реалізації) послуг щодо їх якості, а також стосовно економічної діяльності підприємства. До економічної експертизи вдаються при розгляді справ про фальсифікацію послуг, виконання плану надання послуг за їх видами, встановлення собівартості тощо. Крім того, економічна експертиза досліджує застосування технологічних норм і нормативів, установлених керівництвом підприємства сфери послуг, зважаючи на те, наскільки ці нормативи відповідають рівню науково-технічного розвитку галузі, сприяють економічному розвитку підприємства та задоволенню попиту населення.

*Технологічна експертиза послуг.* Метою її є дослідження організації і технології надання послуг; виготовлення виробів (для матеріальних послуг); відповідності послуг (робіт, виробів) технологічним режимам і нормативам у кількісному та якісному вимірах. Крім того, особливу увагу вона звертає на використання матеріалів, послідовність технологічних процесів, методи їх виконання, визначає вмотивованість вибору обладнання, пристроїв, моделей, інструменту, розміщення виробничих потужностей та ін. Технологічній експертизі підлягають матеріали, речі, вироби, комплектувальні матеріали, які використовують у процесі надання послуг.

*Судово-правова експертиза послуг.* Здійснюють її експерти в передбаченому процесуальним законодавством порядку для встановлення за матеріалами кримінальної або цивільної справи фактичних даних та обставин.

Підставами для неї можуть бути спеціальні постанови господарського суду, прокурора щодо вивчення споживчих та інших властивостей послуг. Етапами проведення судово-правової експертизи є:

- проведення експертами досліджень за спеціальними правилами споживчих властивостей послуг;
- надання суду звіту про результати дослідження;
- подання висновку про виявлені внаслідок дослідження порушення у забезпеченні споживчих властивостей послуг.

*Товарна експертиза.* Вона полягає в оцінюванні експертом основних характеристик послуг, а також їх змін у процесі надання (реалізації). Об'єктами її, переважно, є матеріальні послуги або послуги, які мають матеріальне підтвердження.

У процесі товарної експертизи з'ясовують:

- відповідність товарних якостей державним стандартам, умовам договору між підприємством сфери послуг та покупцем;
- сортність виробу, яка могла зазнати змін (знижитися) у процесі виробництва, ремонту і транспортування;
- відповідність якості комплектувальних матеріалів договірній ціні;
- розміри природних втрат;
- причини браку виробів.

Товарна експертиза послуг застосовує органолептичні (оцінювання якості послуг з використанням органів чуття) і документальні методи. Оглядаючи вироби (виконані роботи), експерт звертає увагу на дефекти, які виявились у процесі експлуатації, на відповідність виданих підприємством сфери послуг гарантій. Класифікують товарну експертизу за видами, з урахуванням вимог до експертного оцінювання.

За організаційними ознаками експертизу послуг поділяють на такі підвиди:

- а) первинна експертиза. Під час її проведення експерти вперше знайомляться з об'єктом дослідження. Організують її на замовлення зацікавленої організації;

б) повторна експертиза. Вдаються до неї у разі непогодження однієї із зацікавлених сторін із результатами первинної експертизи. Здійснює її новий склад експертів, а також експерти-учасники первинної експертизи за відсутності заперечень зацікавлених сторін. Якщо результати повторної і первинної експертиз аналогічні, вони вважаються остаточними;

в) додаткова експертиза. Завданням її є виявлення додаткової інформації з метою прийняття остаточного рішення. Вона не повторює, а доповнює первинну експертизу;

г) контрольна експертиза. Організують її з метою перевірки достовірності та обґрунтування результатів первинної, додаткової та повторної експертиз. Вона може бути плановою і позаплановою. Підставами для неї бувають виявлення недостовірних результатів попередніх експертиз унаслідок необ'єктивності експертів або подання замовником недостатньої чи спотвореної інформації;

д) комплексна експертиза. Скерована на досягнення комплексної оцінки, охоплює всі або більшість основоположних характеристик послуг. У процесі її проведення до складу експертних груп залучають спеціалістів із суміжних галузей знань. Передумовою для проведення комплексної експертизи є відсутність товарів-аналогів, що спричиняє необхідність всебічного оцінювання послуг. Крім того, її проводять за високим ступенем ризику для споживачів і навколишнього середовища, котрі можуть виникнути при споживанні послуг у конкретних ситуаціях.

У процесі проведення експертизи послуг експерти повинні керуватись такими принципами:

- принцип об'єктивності (орієнтує на попередження, усунення суб'єктивізму під час проведення експертних оцінювань);

- принцип незалежності (на ньому ґрунтується об'єктивність експертів, які повинні бути відмежованими від будь-яких зацікавлених в експертизі сторін: підприємства сфери послуг, споживачів);

- компетентність експертизи (забезпечується підготовленістю експертів у певній галузі знань і досвідом роботи у сфері послуг);

- принцип системного підходу (отримані внаслідок експертизи дані мають бути згруповані, систематизовані, що необхідно для формування об'єктивних висновків);
- принцип ефективності (результати експертизи повинні сприяти раціональному використанню послуг, організації оптимальної технології їх надання, скороченню витрат матеріалів, електроенергії, праці);
- принцип безпечності послуг (зобов'язує експертів враховувати шкоду, яку завдають або можуть завдати послуги життю, здоров'ю, майну споживачів, навколишньому середовищу).

Експертом може виступати особа, яка має відповідні знання, обов'язково досвід роботи з того питання, для дослідження якого вона залучається.

Враховуючи специфіку та велику відповідальність за результати експертизи, експерт повинен бути морально стійким. Це характеризує такі непрості духовні і моральні категорії, як совісність, принциповість, відмова від особистих інтересів задля суспільних, непідкупність, чесність тощо.

У положеннях, які регламентують діяльність експерта, відсутні визначення того, хто може виступати експертом, але чітко визначено, хто ним бути не може при розгляданні суперечливих питань.

Наприклад, при розгляді судових справ не дозволяється залучати як експерта осіб, які є родичами зацікавлених у результатах розгляду сторін, або які знаходяться у службовій та іншій залежності від цих сторін, які мають особисте ставлення до справи, які брали участь у попередньому розгляді справи (як перекладач, свідок і т. п.), які виявили свою некомпетентність або є підстави для дискредитації їх об'єктивності, які раніше були притягнуті за крадіжки тощо.

Виконуючи свої службові обов'язки, експерт має діяти незалежно і самотійно.



## **Питання для самоперевірки**

1. Дайте визначення понять «експертне оцінювання якості послуг» та «експертиза послуг».
2. Наведіть основні компоненти експертизи послуг.
3. Охарактеризуйте комплексну та оперативну експертизу послуг.
4. У чому сутність економічної та екологічної експертизи послуг?
5. Надайте характеристику технологічної, товарної експертизи.
6. Які особливості судово-правової експертизи?
7. Як класифікують експертизу за організаційними ознаками?
8. Якими принципами мають керуватися експерти у професійній діяльності?

## РОЗДІЛ 6. ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ПОСЛУГ

### 6.1. Вимоги до проведення експертизи та експертних досліджень

Проведення експертизи та експертних досліджень в Україні регламентується Кримінальним процесуальним, Цивільним процесуальним, Господарським процесуальним кодексами України, Кодексом України про адміністративні правопорушення, Кодексом адміністративного судочинства України, Митним кодексом України, Законами України «Про судову експертизу», «Про виконавче провадження», «Інструкції про призначення та проведення судових експертиз та експертних досліджень», затвердженої наказом міністерства юстиції України 3.11.1998 р. за № 705/3145 (останні зміни та доповнення № 1420/5 від 26.04.2017) – далі Інструкція.

Згідно з процесуальним законодавством України експертами виконуються первинні, додаткові, повторні, комісійні та комплексні експертизи.

Під час проведення експертиз (експертних досліджень) з метою виконання певного експертного завдання експертами застосовуються відповідні методи дослідження, методики проведення судових експертиз, а також нормативно-правові акти та нормативні документи (міжнародні, національні та галузеві стандарти, технічні умови, правила, норми, положення, інструкції, рекомендації, переліки, настановчі документи Держспоживстандарту України), а також чинні республіканські стандарти колишньої УРСР та державні класифікатори, галузеві стандарти та технічні умови колишнього СРСР, науково-технічна, довідкова література, програмні продукти тощо.

Визначення способу проведення експертизи (вибір певних методик, (методів дослідження) належить до компетенції експерта.

Експертизи та дослідження проводяться експертними установами за зонами регіонального обслуговування згідно з Переліком регіональних зон обслуговування науково-дослідними установами судових експертиз Міністерства юстиції України, наведеним у додатку до цієї Інструкції. За наявності обставин, що зумовлюють неможливість або недоцільність

проведення експертизи в експертній установі за зоною регіонального обслуговування, орган (особа), який (яка) призначає експертизу (залучає експерта), зазначивши відповідні мотиви, доручає її виконання експертам іншої експертної установи.

Підставою для проведення експертиз відповідно до чинного законодавства є процесуальний документ (постанова, ухвала) про призначення експертизи, складений уповноваженою на те особою (органом), або письмове звернення потерпілого чи сторони захисту кримінального провадження (далі - документ про призначення експертизи (залучення експерта)), у якому обов'язково зазначаються реквізити, перелік питань, поставлених експерту, а також об'єкти, що підлягають дослідженню.

Підставою для проведення експертного дослідження є письмова заява (лист) замовника (юридичної або фізичної особи) з обов'язковим зазначенням його реквізитів, з переліком питань, які підлягають розв'язанню, а також об'єктів, що надаються.

Строк проведення експертизи встановлюється залежно від складності дослідження з урахуванням експертного навантаження фахівців керівником експертної установи (або заступником керівника чи керівником структурного підрозділу) у межах:

- 10 календарних днів – щодо матеріалів з невеликою кількістю об'єктів та вирішуваних питань і простих за характером досліджень;

- 30 календарних днів – щодо матеріалів із середньою кількістю об'єктів та вирішуваних питань або середньої складності за характером досліджень;

- 60 календарних днів – щодо матеріалів з великою кількістю об'єктів та вирішуваних питань або складних за характером досліджень;

- понад 60 календарних днів – щодо матеріалів із великою кількістю об'єктів та вирішуваних питань (більше десяти), виходячи з фактично необхідного для експерта часу або особливо складних за характером досліджень (досліджень з використанням криміналістичного обладнання (лазерного, оптичного, електронного), проведення експериментальних досліджень, застосування декількох методів);

– понад 90 календарних днів – якщо експертиза є особливо складною чи багатооб’єктною, потребує вирішення більше десяти питань або вирішення питань, які потребують декількох досліджень, чи налічує понад п’ять томів матеріалів справи або є комплексною чи потребує залучення фахівців з інших установ (у тому числі судово-медичних), підприємств, організацій і не може бути виконана в зазначені строки.

Строк проведення експертизи починається з робочого дня, наступного за днем надходження матеріалів до експертної установи, і закінчується у день складання висновку експерта (повідомлення про неможливість надання висновку). Якщо закінчення встановленого строку проведення експертизи припадає на неробочий день, то днем закінчення строку вважається наступний за ним робочий день.

## **6.2. Права, обов’язки та відповідальність експерта**

Експерт має право:

- ознайомлюватися з матеріалами справи, які стосуються предмета експертизи;
- відповідно до процесуального законодавства заявляти клопотання про надання додаткових матеріалів і зразків та вчинення інших дій, пов’язаних із проведенням експертизи;
- у разі виникнення сумніву щодо змісту та обсягу доручення невідкладно заявляти клопотання органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), щодо уточнення поставлених експертові питань;
- з дозволу органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), бути присутнім під час проведення процесуальних, виконавчих дій та ставити питання учасникам процесу, що стосуються предмета чи об’єкта експертизи, та проводити окремі дослідження у їх присутності;
- указувати у висновку експерта на факти, виявлені під час проведення експертизи, які мають значення для справи, але стосовно яких йому не були

поставлені питання, та на обставини, що сприяли (могли сприяти) вчиненню правопорушення;

- у разі незгоди з іншими членами експертної комісії скласти окремий висновок;

- викладати письмово відповіді на питання, які ставляться йому під час надання роз'яснень чи показань;

- оскаржувати в установленому законодавством порядку дії та рішення органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), що порушують права експерта або порядок проведення експертизи;

- на забезпечення безпеки за наявності відповідних підстав;

- одержувати винагороду за проведення експертизи та відповідно до законодавства компенсацію (відшкодування) витрат за виконану роботу та витрат, пов'язаних із викликом для надання роз'яснень чи показань, у разі якщо це не є його службовим обов'язком.

Експерт може відмовитися від проведення експертизи, якщо наданих йому матеріалів недостатньо для виконання покладених на нього обов'язків, а витребувані додаткові матеріали не надані, або якщо поставлені питання виходять за межі його спеціальних знань. Повідомлення про відмову повинно бути вмотивованим.

На експерта покладаються такі обов'язки:

- заявити самовідвід за наявності передбачених законодавством обставин;

- прийняти до виконання доручену йому експертизу;

- особисто провести повне дослідження, дати обґрунтований та об'єктивний письмовий висновок на поставлені питання, а в разі необхідності роз'яснити його;

- повідомити в письмовій формі органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), про неможливість її проведення та повернути надані матеріали справи та інші документи, якщо поставлене питання виходить за межі компетенції експерта або якщо надані йому матеріали

недостатні для вирішення поставленого питання, а витребувані додаткові матеріали не були надані;

- з'явитися на виклик органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), для надання роз'яснень, показань чи доповнень з приводу проведеної експертизи або причин повідомлення про неможливість її проведення;

- забезпечити збереження об'єкта експертизи. Якщо дослідження пов'язане з повним або частковим знищенням об'єкта експертизи або зміною його властивостей, експерт повинен одержати на це дозвіл від органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта);

- не розголошувати без дозволу органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), відомості, що стали йому відомі у зв'язку з виконанням обов'язків, або не повідомляти будь-кому, крім органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), чи суду про хід проведення експертизи та її результати.

У разі постановлення ухвали суду про припинення проведення експертизи експерт зобов'язаний негайно повернути матеріали справи та інші документи, що використовувалися для проведення експертизи.

Експерту забороняється:

- проводити експертизу без письмової вказівки керівника (заступника керівника) експертної установи, керівника структурного підрозділу;

- передоручати проведення експертизи іншій особі;

- самостійно збирати матеріали, які підлягають дослідженню, а також вибирати вихідні дані для проведення експертизи, якщо вони відображені в наданих йому матеріалах неоднозначно;

- вирішувати питання, які виходять за межі спеціальних знань експерта та з'ясування питань права і надавати оцінку законності проведення процедур, регламентованих нормативно-правовими актами;

- вступати у непередбачені порядком проведення експертизи контакти з особами, якщо такі особи прямо чи опосередковано зацікавлені в результатах експертизи;

– зберігати матеріали справ та об'єкти експертних досліджень поза службовим приміщенням.

За надання завідомо неправдивого висновку, за відмову без поважних причин від виконання покладених на нього обов'язків, а також за розголошення даних, що стали йому відомі під час проведення експертизи, експерт несе кримінальну відповідальність згідно з чинним законодавством.

За злісне ухилення від явки до органів досудового розслідування або суду експерт несе адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством.

За допущені порушення під час проведення експертизи, що не тягнуть за собою кримінальної чи адміністративної відповідальності, експерт може бути притягнутий до дисциплінарної відповідальності згідно з чинним законодавством.

У разі завдання своїми діями майнової шкоди під час проведення експертизи експерт несе матеріальну відповідальність згідно з чинним законодавством.

### **6.3. Оформлення матеріалів для проведення експертизи**

Експертиза проводиться після подання органом (особою), який (яка) її призначив(ла) (залучив(ла) експерта), матеріалів, оформлених згідно з вимогами законодавства та цієї Інструкції.

До експертної установи (експерту) надаються: документ про призначення експертизи (залучення експерта), об'єкти, зразки для порівняльного дослідження та, за клопотанням експерта, – матеріали справи (протоколи оглядів з додатками, протоколи вилучення речових доказів тощо).

У документі про призначення експертизи (залучення експерта) зазначаються такі дані: місце й дата винесення постанови чи ухвали; посада, звання та прізвище особи, що призначила експертизу (залучила експерта); назва суду; назва справи та її номер; обставини справи, які мають значення для проведення експертизи; підстави для призначення експертизи; прізвище експерта або назва експертної установи, експертам якої доручається проведення

експертизи; питання, які виносяться на вирішення експертів; перелік об'єктів, що підлягають дослідженню тощо.

У документі про призначення експертизи перераховуються всі об'єкти, які направляються на експертне дослідження, із зазначенням точного найменування, кількості, міри ваги, серії та номера (для грошей НБУ та іноземної валюти), інші відмінні індивідуальні ознаки.

Якщо під час проведення експертизи об'єкт дослідження може бути пошкоджений або знищений, у документі про призначення експертизи повинен міститися дозвіл на його пошкодження або знищення.

Об'єкти дослідження надсилаються в експертну установу (експертів) в упаковці, яка забезпечує їх збереження, та засвідчуються особою у передбаченому законодавством порядку. Речові докази і порівняльні зразки упаковуються окремо.

Коли об'єкт дослідження не може бути представлений експертів, експертиза може проводитись за фотознімками та іншими копіями об'єкта (крім об'єктів почеркознавчих досліджень), його описами та іншими матеріалами, доданими до справи в установленому законодавством порядку, якщо це не суперечить методичним підходам до проведення відповідних експертиз. Про проведення експертизи за такими матеріалами вказується в документі про призначення експертизи (залучення експерта) або письмово повідомляється експерт органом (особою), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта).

У разі призначення експертизи для проведення додаткової або повторної експертизи до експертної установи (експертів) надаються також висновки попередніх експертиз з усіма додатками (фотознімками, порівняльними зразками тощо), а також додаткові матеріали, що стосуються предмета експертизи, які були зібрані після надання первинного висновку. Мають обов'язково зазначатися мотиви та підстави для її призначення.

Якщо проведення комплексної експертизи доручено експертам декількох експертних установ, у документі про призначення експертизи зазначається, яка з них є провідною, тобто яка з них здійснює організацію проведення



експертизи, зокрема координацію роботи експертів і зв'язок з органом (особою), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта).

Якщо проведення комплексної експертизи доручено співробітникам експертної установи та особі, яка не є працівником такої установи, провідною визначається експертна установа.

Документ про призначення експертизи (залучення експерта) для проведення комплексної експертизи направляється в кожну з експертних установ-співвиконавців, а також особі, яка не є працівником експертної установи. Об'єкти дослідження і матеріали справи направляються провідній експертній установі.

#### **6.4. Організація проведення експертизи**

Керівник експертної установи розглядає отримані матеріали і доручає відповідному структурному підрозділу експертної установи організувати проведення експертизи.

При цьому він може безпосередньо призначити експерта та встановити строк виконання експертизи відповідно до вимог Інструкції або передати вирішення цих питань заступнику керівника експертної установи чи керівникові підрозділу. Якщо в експертній установі не проводяться певні види експертиз та відсутні фахівці з певної галузі спеціальних знань, керівник експертної установи повідомляє про це орган (особу), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), та повертає матеріали справи без виконання.

Якщо отримані матеріали оформлені з порушеннями, які виключають можливість організації проведення експертизи, керівник експертної установи терміново у письмовій формі повідомляє про це орган (особу), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта).

Якщо орган (особа), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), не вживає належних заходів для усунення цих перешкод, керівник експертної установи по закінченні тридцяти календарних днів з дня направлення повідомлення повертає йому (їй) матеріали.

Організуючи виконання комплексної експертизи, керівник експертної установи доручає проведення досліджень відповідним підрозділам експертної установи, визначає, який з них є провідним.

Керівник провідного підрозділу за погодженням з керівниками інших підрозділів формує комісію експертів і призначає голову експертної комісії.

Експерт, призначений головою комісії, не має переваг перед іншими співвиконавцями при вирішенні поставлених питань. Голова комісії виконує лише організаційні функції, а саме:

- скликає нараду експертів, на якій ознайомлює їх з документом про призначення експертизи (залучення експерта) та матеріалами, які надійшли на дослідження;

- організовує розробку спільної програми досліджень, у тому числі з визначенням послідовності та строків виконання окремих досліджень; у разі неузгодження дій комісії при виконанні досліджень чи порушення їх послідовності повідомляє про це керівника експертної установи;

- організовує попереднє вивчення досліджуваних об'єктів членами комісії;

- здійснює зв'язок з керівниками експертних установ (підрозділів), співробітники яких є членами комісії, контролює строки проведення окремих досліджень і координує виконання всієї програми досліджень;

- керує проміжними та підсумковими нарадами експертів;

- складає проект висновку (повідомлення про неможливість надання висновку) або доручає одному з членів комісії.

Спільний висновок комісії експертів підписується експертами, які брали участь у сукупній оцінці результатів усіх досліджень і дійшли згоди.

Якщо згоди між ними не було досягнуто, складаються декілька висновків експертів (за кількістю точок зору) або один, у якому вступна і дослідницька частини підписуються всіма експертами, а заключна – окремими з відповідними висновками або згідно з проведеними ними дослідженнями.

Якщо експерт порушив клопотання про надання йому додаткових матеріалів, але протягом сорока п'яти календарних днів не отримав відповіді,

він письмово повідомляє орган (особу), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), про неможливість надання висновку.

Якщо орган (особа), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), звернувся(лась) до експертної установи про продовження строків подання додаткових матеріалів, керівник установи може призупинити проведення досліджень на строк до 30 календарних днів.

У разі пошкодження чи знищення об'єкта в процесі дослідження до висновку експертизи вноситься про це відповідний запис. Пошкоджені під час дослідження об'єкти або їх залишки повертаються органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта).

Документальні матеріали, які були об'єктом дослідження, а також надані для порівняльного дослідження зразки позначаються відповідними штампами і після проведення експертизи (дослідження) повертаються органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта).

## **6.5. Оформлення висновку експерта**

Результатом проведення експертизи є експертний висновок. Висновок експерта (повідомлення про неможливість надання висновку) розглядається керівником підрозділу та керівником експертної установи (або його заступником) і направляється органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу.

Якщо при ознайомленні з висновком експерта буде встановлено, що дослідження проведені з недотриманням чи відхиленням від методики дослідження, керівник експертної установи може передоручити проведення судової експертизи комісії експертів, до якої включається також експерт, який проводив попереднє дослідження.

Висновок експерта або повідомлення про неможливість надання висновку, який дається поза експертною установою (у судовому засіданні, на місці події), розглядається керівником експертної установи після надходження матеріалів експертизи до експертної установи. Про зауваження, які виникли в керівника експертної установи після ознайомлення з висновком експерта

(повідомлення про неможливість надання висновку), він може повідомити органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта).

Висновок експерта складається з обов'язковим зазначенням його реквізитів (найменування документа, дати та номера складання висновку, категорії експертизи (додаткова, повторна, комісійна, комплексна), виду експертизи (за галуззю знань) та трьох частин: вступної (Вступ), дослідницької (Дослідження) та заключної (Висновки). Вимоги щодо висновку експерта наведено на рис. 6.1.



Рис. 6.1. Вимоги щодо висновку експерта

**У вступній частині висновку експерта зазначаються:**

- дата надходження документа про призначення експертизи (залучення експерта);
- найменування експертної установи та/або ім'я, прізвище, по батькові експерта;

- документ про призначення експертизи (залучення експерта), його найменування і дата складання, найменування органу та/або посада і прізвище особи, який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта);
- справа, за якою вона призначена (кримінальна, про адміністративне правопорушення, цивільна, господарська, адміністративна тощо, номер справи);
- перелік об'єктів, що підлягають дослідженню, та зразків (у разі надходження);
- відомості про надані матеріали справи (у тому числі вид (назва) матеріалів (документів) та кількість аркушів);
- спосіб доставки та вид упаковки досліджуваних об'єктів із зазначенням у необхідних випадках відомостей про те, чи впливав спосіб упаковки на їх збереженість;
- запис про відповідність матеріалів та об'єктів, що надійшли до експертної установи (експерта), матеріалам, зазначеним у документі про призначення експертизи (залучення експерта);
- перелік питань (дослівно у формулюванні документа про призначення експертизи (залучення експерта)), які поставлено на вирішення експертизи; якщо питання сформульовано неясно або його редакція не відповідає рекомендаціям, але зміст завдання експертові зрозумілий, то після наведення питання в редакції документа про призначення експертизи (залучення експерта) він може дати відповідні роз'яснення і викласти питання в редакції, що відповідає зазначеним рекомендаціям; якщо поставлено декілька питань, експерт має право згрупувати їх і викласти в послідовності, яка забезпечує найдоцільніший порядок дослідження; якщо деякі питання, що містяться у документі про призначення експертизи (залучення експерта), вирішувались при проведенні експертиз різних видів, – відомості (експертна установа, номер та дата висновку) про ці експертизи; якщо питання, які поставлені на вирішення експертизи, доцільно вирішувати в іншому порядку, ніж той, що визначений у документі про призначення експертизи (залучення експерта), – зазначається, у якому порядку вирішуватимуться ці питання;

- питання, які вирішуються експертом у порядку експертної ініціативи (якщо таке розглядалось);

- дані про експерта (експертів): прізвище, ім'я та по батькові, посада, клас судового експерта, науковий ступінь та вчене звання, освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень, експертна спеціальність, стаж експертної роботи, дата та номер видачі свідоцтва про присвоєння кваліфікації судового експерта, ким видано та строк дії;

- попередження експерта про кримінальну відповідальність за надання завідомо неправдивого висновку за статтею 384 Кримінального кодексу України або за відмову від надання висновку за статтею 385 Кримінального кодексу України;

- дата направлення клопотання експерта про надання додаткових матеріалів, дата надходження додаткових матеріалів або відомостей про наслідки розгляду клопотання; обставини справи, які мають значення для надання висновку, з обов'язковим зазначенням джерела їх отримання;

- при проведенні додаткових або повторних експертиз зазначаються відомості про первинну (попередні) експертизу (експертизи) (прізвище експерта, назва експертної установи чи місце роботи експерта, номер і дата висновку експертизи, зміст заключних висновків первинної (попередніх) експертизи (експертиз)); зміст питань, які були поставлені перед експертом на додаткове або повторне вирішення, а також мотиви призначення додаткової або повторної експертизи, які зазначені у документі про призначення експертизи (залучення експерта), якщо у ньому такі мотиви відсутні, про це робиться відповідний запис;

- відомості про процесуальні підстави та осіб, які були присутні під час проведення досліджень (прізвище, ініціали, процесуальний статус);

- нормативні акти, методики, рекомендована науково-технічна та довідкова література з Переліку рекомендованої науково-технічної та довідкової літератури, що використовується під час проведення судових експертиз, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 30 липня

2010 року № 1722/5, інші інформаційні джерела, які використовувались експертом при вирішенні поставлених питань.

Доцільно зауважити, що загальними вимогами, яким повинні задовольняти поставлені перед експертом питання, є:

- питання повинні бути суттєвими для даної справи та витікати з її матеріалів;
- без дослідження цих питань справа не може бути правильно вирішена;
- для вирішення цих питань необхідні спеціальні знання щодо діяльності підприємств сфери послуг, вимог до якості надання послуг;
- вони не можуть бути вирішені інакше, ніж шляхом проведення експертизи;
- питання повинні бути конкретними та задаватися у суворій логічній послідовності.

**У дослідницькій частині** висновку експерта описуються процес дослідження та його результати, а також дається обґрунтування висновків з поставлених питань.

Дослідницька частина повинна включати:

- відомості про стан об'єктів дослідження, застосовані методи (методики) дослідження, умови їх застосовування;
- посилання на ілюстрації, додатки та необхідні роз'яснення до них;
- експертну оцінку результатів дослідження.

Опис процесу застосовування інструментальних методів дослідження та проведення експертних експериментів можуть обмежуватись викладенням кінцевих результатів. У зазначених випадках графіки, діаграми, таблиці, матеріали експертних експериментів мають зберігатись у наглядових експертних провадженнях і на вимогу органу (особи), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), можуть надаватись їм для ознайомлення.

За наявності в документі про призначення експертизи (залучення експерта) питань, які не належать до предмета експертизи або не входять до компетенції експерта, указуються причини, з яких ці питання не можуть бути вирішені.

Узагальнення та оцінка результатів окремих досліджень, які є підставою для формулювання висновків, можуть викладатися у синтезуючому розділі дослідницької частини висновку експерта.

У дослідницькій частині висновку експерта при проведенні повторної експертизи вказуються причини розбіжностей з висновками попередніх експертиз, якщо такі розбіжності мали місце. Професійні компетентності експерта на даній стадії наведено в таблиці 6.1.

Таблиця 6.1

**Професійні компетентності експерта, що формуються на дослідницькій стадії експертизи**

Компетентність, що формується	Знання	Вміння	Компетенція	Автономність, відповідальність
Здатність застосовувати сучасні прийоми та методи експертного дослідження послуг/ виконання робіт	Знання сучасних прийомів дослідження питань щодо забезпечення якості та відповідності вимогам законодавств а послуг/ виконання робіт	Вміння застосовувати сучасні методи та процеси експертного дослідження послуг/ виконання робіт	Взаємодія з різними компетентними органами у рамках проведення експертизи	Персональна юридична відповідальність за висновки експертних досліджень

У **заклучній частині** викладаються висновки за результатами дослідження у вигляді відповідей на поставлені питання в послідовності, що визначена у вступній частині.

На кожне з поставлених питань має бути дано відповідь по суті або вказано, з яких причин неможливо його вирішити.

Якщо заклучний висновок не може бути сформульований у стислій формі, допускається посилення на результати досліджень, викладені у дослідницькій частині.

Висновок експерта (експертів) оформлюється на бланку експертної установи і підписується експертом (експертами), який (які) проводив(ли) дослідження. Підписи у заклучній частині засвідчуються відбитком печатки



експертної установи на кожній сторінці тексту заключних висновків. Якщо до висновку експерта додаються фототаблиці, креслення, схеми, діаграми тощо, вони також підписуються експертом (експертами); підписи засвідчуються відбитком печатки експертної установи. Професійні компетентності експерта, що формуються за завершальній стадії експертизи наведено в таблиці 6.2.

Таблиця 6.2

**Професійні компетентності експерта, що формуються на завершальній стадії експертизи**

Компетентність, що формується	Знання	Вміння	Компетенція	Автономність, відповідальність
Здатність складати висновок експертизи та розробляти заходи щодо усунення обставин, які призводять до порушення вимог законодавства та нормативних документів	1.Знання структури висновку експерта	1. Вміння складати експертний висновок відповідно до процесуальних норм	1. Здатність довести правильність висновку заінтересованим сторонам експертизи	1. Повна самостійність у виборі методики дослідження і кримінальна відповідальність за завідомо неправдивий висновок
	2.Знання обставин, що зумовлюють виникнення порушень щодо якості послуг/виконання робіт	2.Вміння розробляти професійні рекомендації щодо усунення обставин, які спричинили здійснення порушень при наданні послуг/виконанні робіт	2.Здатність довести суду (зацікавленим сторонам) рекомендації щодо усунення обставин, які спричинили здійснення порушень при наданні послуг/виконанні робіт	2.Відповідальність за зміст постанови (ухвали суду) в якій зазначаються причини та обставини здійснення порушень при наданні послуг/виконанні робіт

Якщо експерт не є працівником державної спеціалізованої установи і працює на професійній основі самостійно, він засвідчує наданий ним висновок своїм підписом і печаткою із зазначенням реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційного номера) або серії та номера паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання в установленому порядку відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків).

Повідомлення про неможливість надання висновку складається з трьох частин: **вступної, мотивувальної та заключної**.

У повідомленні про неможливість надання висновку експерт попереджається про кримінальну відповідальність за статтею 385 Кримінального кодексу України.

У мотивувальній частині викладаються причини, які обумовили неможливість надання висновку.

У заключній частині вказується про неможливість надання висновку.

Повідомлення про неможливість надання висновку оформлюється на бланку експертної установи, підписується експертом; підпис у заключній частині засвідчується відбитком печатки експертної установи.

Повідомлення про неможливість надання висновку складається у двох примірниках. Один примірник керівник експертної установи надсилає органу (особі), який (яка) призначив(ла) експертизу (залучив(ла) експерта), а другий оформлюється як наглядове провадження і залишається в архіві експертної установи.

Якщо таке повідомлення надається під час судового розгляду, воно складається і підписується експертом у двох примірниках, один з яких подається до суду, а другий - керівникові експертної установи.

Якщо з одних питань експерт може дати відповідь, а з інших є підстави для повідомлення про неможливість надання висновку, складається один документ – висновок експерта. У цьому випадку експерт попереджається про кримінальну відповідальність за статтями 384, 385 Кримінального кодексу України.

Процес проведення експертизи закінчується оформленням дослідження у вигляді висновку експерта. Оскільки виконання експертизи є процесуальною дією, то і висновок експерта повинен відповідати визначеним ст. 101 і ст. 102 КПК, ст. 42 ГПК та ст. 60 ЦПК нормам як за формою, так і за змістом.

Висновок складається на підставі дослідження всіх наданих експерту матеріалів у межах його компетенції. Він повинен повно та об'єктивно відображати результати проведеного дослідження і підтверджуватися даними первинних

документів, облікових реєстрів та звітності підприємства. Через те, що висновок експерта є самостійним доказом, він повинен бути чітким, конкретним і зрозумілим для всіх зацікавлених сторін експертизи.

### **Питання для самоперевірки**

1. Якими законодавчими та нормативно-правовими документами регламентується діяльність з проведення експертизи в Україні?
2. Що є підставою для проведення експертизи?
3. Наведіть строки проведення експертизи. Від яких чинників вони залежать?
4. Які права має експерт?
5. Які обов'язки покладаються на професійну діяльність експерта?
6. Що забороняється експерту в професійній діяльності?
7. Наведіть вимоги щодо оформлення матеріалів для проведення експертизи.
8. Які вимоги до організації проведення експертизи?
9. Наведіть загальні вимоги до формування експертного висновку.
10. Надайте характеристику вступної частини експертного висновку.
11. У чому сутність дослідницької частини висновку?
12. Наведіть професійні компетенції експерта, що формуються на дослідницькій стадії проведення експертизи.
13. Які особливості заключної частини експертного висновку? Наведіть професійні компетенції експерта, що формуються на цій стадії проведення експертизи.
14. Охарактеризуйте повідомлення про неможливість надання експертного висновку.

## **РОЗДІЛ 7. ЕКСПЕРТИЗА ОКРЕМИХ ВИДІВ ПОСЛУГ**

### **7.1. Експертиза житлово-комунальних послуг**

Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) України – одна з найбільших галузей економіки країни, яка має великий вплив на щоденне життя кожної людини та на ситуацію в країні загалом. За весь період незалежності України у галузі накопичуються невирішені проблеми, що дає підстави говорити про стан системної кризи, яка щодалі поглиблюється. Це загрожує безпеці життєдіяльності людей та національній безпеці країни. Проблема вдосконалення системи управління якістю займає важливе місце у забезпеченні конкурентоспроможності продукції і послуг, у побудові нових відносин між споживачем та виробником, у задоволенні матеріальних потреб, соціальних інтересів та духовних запитів суспільства. Особливої значущості вона набуває в умовах економічно-фінансової кризи, яка супроводжується розпадом економічних зв'язків, зниженням виробництва, втратою позицій на ринку.

Більше 80% сімей України, які проживають у багатоквартирних будинках, не є покупцями, а лише споживачами житлово-комунальних послуг (ЖКП). Населення позбавлене елементарних «ринкових прав» – не може контролювати обсяг і якість наданих послуг, торгуватися за ціною і навіть відмовитись від їх споживання, обсяг якого залишається невідомим і, можливо, незмінним. За багатьма видами послуг навіть постачальники не можуть слідувати принципу «за скільки заплатив, стільки і отримай».

Більш того, незрозуміло, що саме є придбаним продуктом: ресурси, за якими розраховуються нормативи споживання (Гкал, літри, кВт/год), або параметри комфорту, на основі яких оцінюється якість роботи підприємств ЖКГ (температура і вологість у приміщенні, робота водорозбірних приладів, освітлення і чистота вулиць). І щоб оцінити якість ЖКП, споживачі користуються послугами незалежної експертизи.

Під експертизою послуг розуміють компетентне дослідження точно сформульованого питання про якість та безпеку послуг їх відповідності певним нормам і стандартам. Експерти можуть бути фахівцями, вченими, які володіють

спеціальними (професійними) знаннями, необхідними для вирішення питань, пов'язаних з дослідженням якості надання послуг. У разі необхідності проведення подібних досліджень експертизі підлягає сама послуга як нематеріальний об'єкт.

Експерти вивчають спосіб надання послуги, якість відносин виконавця послуги до споживача, дотримання встановлених правил, інструкцій і законів, норм безпеки при її наданні.

Експертиза послуг є, частіше всього, маркетинговим дослідженням, так як об'єкт дослідження нематеріальний, тут досліджуються більше взаємини між представниками (виконавцями) послуг та їх споживачами.

За результатами проведення експертизи, експерти повинні подати мотивований висновок або акт.

Якість послуг, що надаються житлово-комунальними господарствами, залишає бажати кращого, але, незважаючи на це, тарифи на послуги продовжують зростати з кожним днем, і в подібних ситуаціях, права споживача, незадоволеного таким співвідношенням ціни і якості допомагає відстояти експертиза у сфері ЖКГ.

Фахівці, які виконують для клієнтів подібні дослідження не оскаржують рішення уряду щодо тарифів на послуги, експертизі підлягають розцінки підвищення виконавцями цих рішень, тобто підприємствами житлово-комунального господарства.

Отже, до завдання експертів входить: аналіз наданих клієнтом документарних матеріалів (акти прийому-передачі продуктів, що постачаються, ділова переписка з постачальником, затверджені нормативні акти на споживання газу, води, електроенергії та інших ресурсів).

Фахівці з експертизи ЖКП повинні дати відповіді на такі питання:

- що є причинами втрат продукту (газу, води, електроенергії) на ділянці його проходження від постачальника до кінцевого споживача;
- на якій ділянці мережі виникають втрати постачального продукту;
- на кого повинна бути покладена відповідальність за втрату тепла (води, газу, електроенергії);

– чи може споживач перевірити або спростувати тарифи, що встановлюються постачальником на гаряче і холодне водопостачання, газопостачання, електропостачання та водовідведення.

На основі аналітичних досліджень, відповідності до поставлених клієнтами питань, експерт складає висновок, який в подальшому може служити офіційним аргументом при розгляді спору судом.

Таким чином, основною метою експертизи у сфері ЖКГ є отримання експертної оцінки рівня якості надання послуг.

При наданні комунальних послуг неналежної якості, розмір плати за кожен комунальну послугу підлягає зменшенню у розмірі не наданих комунальних послуг. Обсяг (кількість) не наданого комунального ресурсу розраховується виходячи з нормативу споживання комунальної послуги, кількості споживачів (для водопостачання, водовідведення, електропостачання та газопостачання) або загальної площі житлових приміщень (для опалення), а також часу не надання комунальної послуги.

Комунальні послуги повинні відповідати характеристикам допустимої тривалості відключення, тиску, температури (гаряча вода, опалення), напруги (електропостачання), визначеними певним Законом України «Про житлово-комунальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 47, ст.514) (зі змінами від № 1198-VII від 10.04.2014, ВВР, 2014, № 23, ст.874).

Щоб зафіксувати факт ненадання комунальних послуг або їхнє надання неналежної якості споживач повідомляє про це в аварійно-диспетчерську службу виконавця або іншу службу, зазначену виконавцем. Повідомлення може бути зроблено у письмовій формі або усно (в тому числі по телефону) і підлягає обов'язковій реєстрації в аварійно-диспетчерській службі. При цьому споживач зобов'язаний повідомити свої прізвище, ім'я та по батькові, точну адресу проживання, а також вид наданої комунальної послуги або наданої комунальної послуги неналежної якості. Співробітник аварійно-диспетчерської служби зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, що прийняла заявку (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер заявки і час її прийому.

Якщо в ході перевірки між споживачем і виконавцем, іншими зацікавленими учасниками перевірки виник спір щодо факту порушення якості комунальної послуги і (або) величини відступу від установлених параметрів якості комунальної послуги, то споживач і виконавець, інші зацікавлені учасники перевірки мають право ініціювати проведення експертизи якості комунальної послуги.

Якщо для проведення експертизи якості комунальної послуги необхідний відбір зразка відповідного комунального ресурсу, то виконавець зобов'язаний провести або організувати проведення такого відбору зразка. У цьому випадку в акті перевірки повинно бути зазначено, ким ініційовано проведення експертизи, ким, в яких умовах і в яку ємність проведений відбір зразка, які параметри якості відібраного зразка (якщо їх можливо визначити), в які терміни, куди і яким учасником перевірки відібраний зразок повинен бути переданий для проведення експертизи, порядок повідомлення зацікавлених учасників перевірки про результати експертизи. Виконавець зобов'язаний отримати і долучити до акта перевірки експертний висновок, який містить результати експертизи, а також не пізніше 3 робочих днів з дати отримання експертного висновку передати його копії всім зацікавленим учасникам перевірки, які брали участь у перевірці.

Якщо проведення експертизи якості надання комунальної послуги можливо в місці її надання, то споживач і виконавець, інші зацікавлені учасники перевірки визначають дату і час проведення повторної перевірки якості комунальної послуги з участю запрошеного експерта. У цьому випадку в акті перевірки повинні бути вказані дата і час проведення повторної перевірки, ким ініційовано проведення експертизи, яким учасником перевірки буде запрошений експерт, з якої організації має бути запрошений експерт.

Витрати на проведення експертизи, ініційованої споживачем, несе виконавець. Якщо в результаті експертизи, ініційованої споживачем, встановлено відсутність факту порушення якості комунальної послуги, то споживач зобов'язаний відшкодувати виконавцю витрати на її проведення.

Витрати на проведення експертизи, ініційованої іншим учасником перевірки, несе такий учасник.

Якщо споживач і виконавець не прийшли до єдиного рішення щодо якості надання комунальних послуг та не звернулися в експертну організацію, то ними визначаються новий час і дата оцінки якості надання комунальних послуг, на яку запрошується представник державної житлової інспекції і представник громадського об'єднання споживачів. За результатами повторної оцінки якості надання комунальних послуг складається акт про не надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості, який підписується споживачем (або його представником) і виконавцем (або його представником). Поряд із зазначеними особами акт може бути підписаний представником державної житлової інспекції і представником громадського об'єднання споживачів.

В акті про надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості зазначаються порушення параметрів якості, час і дата початку надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості.

Факт ненадання комунальних послуг або їхнє надання неналежної якості, встановлюється на підставі скарг (претензій, заяв) споживачів на режим та якість надання комунальних послуг. Однак, це не запобігає повною мірою зниження якості надання комунальних послуг і, отже, забезпечення його поліпшення. Перерахунок розміру плати за комунальні послуги здійснюється на підставі погодинного хронометражу документованих відхилень від нормативів споживання. Відхилення реєструються з допомогою приладів. Це незручно, трудомістко і погано приживається на місцях.

У зв'язку з цим, виникає питання, а чому не запитати думку про якість комунальних послуг споживачів, адже один з принципів ідеології TQM, закладених у стандарти ISO серії 9000 – орієнтація на споживача. Таким чином, у склад своєї експертної комісії багатоквартирний будинок обирає представників (наприклад, по одній особі з під'їзду) і наділяє їх відповідними повноваженнями. Тоді в довільній формі мешканці інформують своїх



представників-експертів про свою думку (табл. 7.1) щодо якості комунальних послуг, а останні, в свою чергу, передають узагальнену думку керуючої організації.

Таблиця 7.1

Якість надання житлово-комунальних послуг з погляду споживачів

Думка про якість послуги	Позначення	Коментар
Вище належної	В	Споживачі високо оцінюють якість послуги, яка, на їхню думку, вище належної
Відповідає належній	С	Споживачі задоволені якістю послуги. Окремі зауваження і недоліки не роблять істотного впливу на їхню думку, яка в цілому позитивна
Нижче належної	Н	Споживачі не задоволені якістю послуги, яка, на їх думку, нижче належної

Отримана експертним методом і закодована з допомогою шифрувальної таблиці вимірювальна інформація про якість житлово-комунальних послуг у нечисловій формі надходить у керуючу організацію в такому вигляді (табл. 7.2).

Таблиця 7.2

Вимірювальна інформація щодо якості надання житлово-комунальних послуг

Показник якості						
Експерт	Холодне водопостачання	Водовідведення	Гаряче водопостачання	Теплопостачання	Електропостачання	Газопостачання
1	С	С	Н	С	С	С
2	С	С	Н	С	С	С
3	С	С	Н	С	С	С
4	С	С	Н	Н	С	С
5	С	С	Н	С	С	С
6	С	Н	Н	С	С	С
7	С	С	Н	С	С	С

Таким чином, дані таблиці 7.2 свідчать, що у одного з експертів є серйозні претензії до якості водовідведення, в іншого – до якості теплопостачання, а гарячої води у звітному періоді не було взагалі. Стандарти ISO серії 9000 вимагають, щоб рішення в системах менеджменту якості ґрунтувалися на фактах. Але точки зору споживачів вони суб'єктивні і не

відображають того факту, що деякі незручності вони можуть відчувати з власної вини.

Оцінка якості послуг споживачами повинна бути доведена до відома постачальників. Останні зіставляють суб'єктивні думки споживачів з об'єктивними даними, отриманими з допомогою приладів обліку і засобів вимірювань. Порівняння проводиться за вимірювальною шкалою порядку.

Якщо з допомогою неспростовних аргументів, заснованих на результати інструментальних вимірів, постачальники послуг зуміють спростувати думки експертів, то останні повинні їх змінити.

Для того, щоб перейти до колективної думки всієї експертної комісії щодо кожної послуги, вираженої в числовому форматі, скористаємося формулою 7.1.

$$Q = 1 - \frac{n_H}{n} - 0,5 \frac{n_C}{n}, \quad (7.1)$$

де: Q – числове значення показника якості;

$n_H$  – число думок, позначених літерою H;

$n_C$  – кількість думок, позначених літерою C;

n – загальне число думок, дорівнює кількості експертів.

Результати наведені в таблиці 7.3.

Таблиця 7.3

Кількісна оцінка якості житлово-комунальних послуг

Показник якості						
Експерт	Холодне водопостачання	Водовідведення	Гаряче водопостачання	Теплопостачання	Електропостачання	Газопостачання
1	C	C	H	C	C	C
2	C	C	H	C	C	C
3	C	C	H	C	C	C
4	C	C	H	H	C	C
5	C	C	H	C	C	C
6	C	H	H	C	C	C
7	C	C	H	C	C	C
Q	0,5	0,43	0	0,5	0,5	0,5

Кількісна оцінка якості житлово-комунальних послуг дозволяє грамотно підійти до перерахунку розміру плати за житлово-комунальні послуги при наданні ЖКП неналежної якості і (чи) з перервами, перевищують встановлену тривалість. Перерахунок проводиться за формулою (6.2):

$$\text{Цф} = k\text{Цд}, \quad (7.2)$$

де Цф - фактична ціна послуги з урахуванням її якості;

Цд - договірна ціна, що передбачає належну якість послуги

k - коефіцієнт перерахунку.

У найпростішому випадку:

$$k = 2Q, \quad (7.3)$$

де Q – числове значення показника якості, отримане шляхом обробки думок експертів.

Воно знаходиться в інтервалі від 0 до 1, причому належної якості відповідає значення  $Q = 0,5$  (рис.7.1).

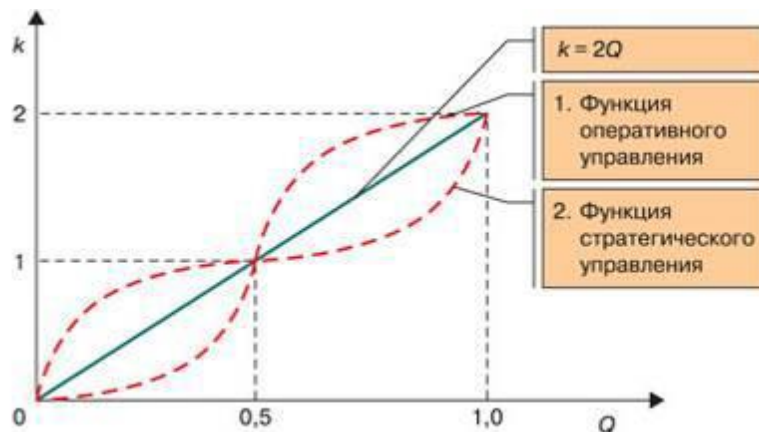


Рис.7.1. Залежність коефіцієнта перерахунку від числового значення показника якості послуги

У першому випадку найменше відхилення якості від належного негайно тягне за собою серйозні економічні санкції або, навпаки, значну матеріальну винагороду. Це функція оперативного управління якістю ЖКП. Вона

використовується на рівні замовників (споживачів або керуючих організацій, що представляють їх інтереси) і підрядників (виконавців робіт, постачальників послуг). У рамках договірних відносин вона дозволяє відстежувати нюанси в зміні якості послуг і оперативно реагувати на них методами економічного впливу.

У другому випадку незначне підвищення або зниження якості відносно належного не спричиняє помітних фінансових наслідків. Тільки радикальна зміна якості ЖКП, пов'язана з великими досягненнями або, навпаки, з серйозними недоліками в цій області, приводить в дію важелі економічного управління.

Це стратегічне управління якістю послуг. Воно пов'язане з великими капіталовкладеннями і реалізується на рівні великих інвесторів, органів державного регулювання та місцевого самоврядування.

## **7.2. Експертиза побутових послуг**

Традиційно основними етапами експертизи побутових послуг є: аналіз з метою забезпечення експертів необхідною інформацією про якість побутової послуги для винесення ними оцінних суджень; оцінювання, засноване на результатах аналізу організації і технології надання послуг (містить характеристику споживчого рівня якості послуги та її обґрунтування).

У процесі експертизи якості побутових послуг здебільшого використовують комплексну та оперативну експертизу на всіх етапах їх надання.

*Комплексна експертиза якості побутових послуг* має на меті всебічне вивчення та оцінювання якості груп однотипних послуг, які надають серійно для масового споживання (ремонт взуття, швейних, хутряних, трикотажних, шкіряних виробів, побутових машин і приладів; ремонт і виготовлення меблів), її завдання орієнтують експертів на системний, комплексний підхід до аналізу об'єкта оцінювання, тобто на розгляд його з огляду на різноманітні потреби споживача й особливості його предметного оточення. У процесі експертизи

формують критерії оцінювання, обирають базові послуги (роботи, взірці) та показники якості. Завдяки цьому комплексна експертиза дає змогу отримати не тільки науковий, пізнавальний, а й методичний і нормативний матеріали, необхідні для проведення інших видів експертизи.

*Оперативна експертиза якості побутових послуг* ґрунтується на результатах комплексних експертиз, що дає змогу експертам скоротити строки експертних робіт, дотримуючись необхідної глибини та обґрунтованості експертних висновків. Особливістю оперативної експертизи є проведення її як на основних стадіях розроблення технології надання нових різновидів послуг (технічне завдання, проектно-конструкторська документація, дослідний зразок), так і в процесі масового випуску і споживання послуг. Часто вона полягає в атестуванні підприємств побутового обслуговування за категоріями.

Ця експертиза, зазвичай, передбачає використання (за можливості) завчасно зібраних даних про конкретні побутові послуги, їх споживачів, умови набуття і споживання, а також результатів попередніх досліджень тощо; скорочення строків проведення; винесення колективного судження експертів про споживчий рівень якості послуг і сервісне обслуговування.

**Види експертизи побутових послуг.** Будь-яка послуга наділена різноманітними споживчими характеристиками, завдяки яким вона стає потрібною споживачам. Для з'ясування цих і багатьох інших якостей побутових послуг використовують екологічну, економічну, технологічну, судово-правову експертизи (рис. 7.2).

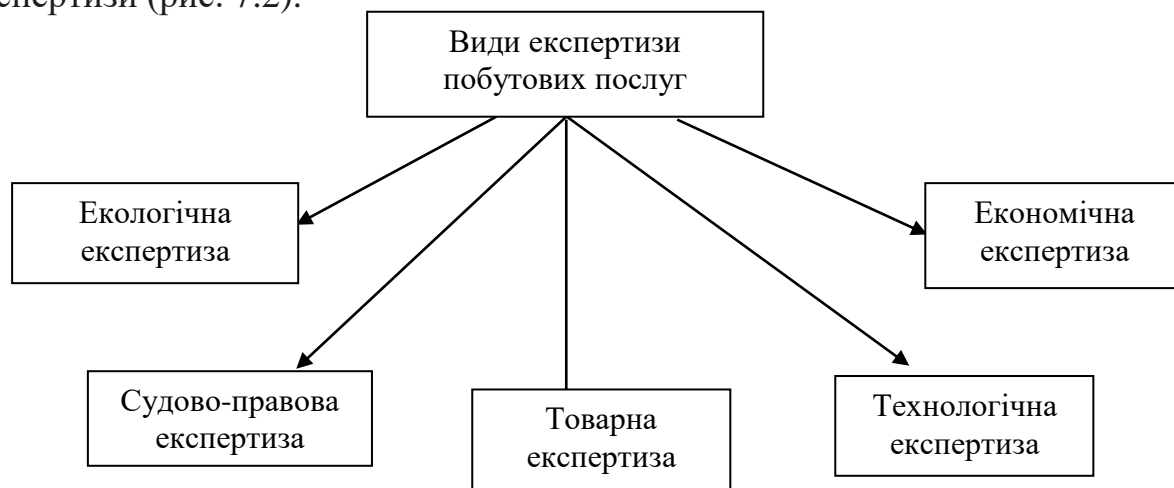


Рис. 7.2. Види експертизи побутових послуг

*Екологічна експертиза побутових послуг.* Екологічні показники якості побутової послуги охоплюють групи даних, які відображають особливості її впливу на природне і предметно-просторове середовище. Для з'ясування цього проводять екологічну експертизу товару, яка, використовуючи різноманітні методи аналізу, завершується висновками, наскільки екологічно безпечним є споживання послуги, і супутні йому операції.

Екологічна експертиза сприяє формуванню оптимальних рішень і своєчасному внесенню необхідних змін, спрямованих на поліпшення технології надання послуг і сервісного обслуговування споживачів.

*Економічна експертиза побутових послуг.* Завдання її полягає в дослідженні експертом на основі спеціальних знань у сфері економіки стану та обставин, що виникають у правових відносинах суб'єкта бізнесу і клієнта. Ґрунтується вона на економічному та інших методах аналізу, покликаних розкрити причини конфліктних ситуацій в господарських операціях, у технології надання (реалізації) послуг щодо їх якості, а також стосовно економічної діяльності підприємства побутового обслуговування. До економічної експертизи вдаються при розгляді справ про фальсифікацію послуг, виконання плану надання послуг за їх видами, встановлення собівартості та ін. Крім того, економічна експертиза досліджує застосування технологічних норм і нормативів, встановлених керівництвом підприємства побутового обслуговування, зважаючи на те, наскільки ці нормативи відповідають рівню науково-технічного розвитку галузі, сприяють економічному розвитку підприємства та задоволенню попиту населення.

*Технологічна експертиза побутових послуг.* Метою її є дослідження організації і технології надання послуг; виготовлення виробів (для матеріальних послуг); відповідності послуг (робіт, виробів) технологічним режимам і нормативам у кількісному та якісному вимірах. Крім того, особливу увагу вона звертає на використання матеріалів, послідовність технологічних процесів, методи їх виконання, визначає вмотивованість вибору обладнання, пристроїв, моделей, інструменту, розміщення виробничих потужностей та ін.

Технологічній експертизі підлягають матеріали, речі, вироби, комплектувальні матеріали, які використовують у процесі надання послуг.

*Судово-правова експертиза побутових послуг.* Здійснюють її експерти в передбаченому процесуальним законодавством порядку для встановлення за матеріалами кримінальної або цивільної справи фактичних даних та обставин. Підставами для неї можуть бути спеціальні постанови господарського суду, прокурора щодо вивчення споживчих та інших властивостей послуг. Етапами проведення судово-правової експертизи є: проведення експертами досліджень за спеціальними правилами споживчих властивостей побутових послуг; надання суду звіту про результати дослідження; подання висновку про виявлені внаслідок дослідження порушення у забезпеченні споживчих властивостей послуг.

*Товарна експертиза.* Вона полягає в оцінюванні експертом основних характеристик побутових послуг, а також їх змін у процесі надання (реалізації). Об'єктами її, переважно, є матеріальні побутові послуги або послуги, які мають матеріальне підтвердження (ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів, які належать громадянам; ремонт і будівництво житла; індивідуальне пошиття одягу). У процесі товарної експертизи з'ясовують:

- відповідність товарних якостей державним стандартам, умовам договору між підприємством побутового обслуговування та покупцем;
- сортність виробу, яка могла зазнати змін (знижитися) у процесі виробництва, ремонту і транспортування;
- відповідність якості комплектувальних матеріалів договірній ціні;
- розміри природних втрат;
- причини браку виробів.

Товарна експертиза послуг застосовує органолептичні (оцінювання якості послуг з використанням органів чуття) і документальні методи. Оглядаючи вироби (виконані роботи), експерт звертає увагу на дефекти, які виявились у процесі експлуатації, на відповідність виданих підприємством побутового обслуговування гарантій. Класифікують товарну експертизу за видами, з урахуванням вимог до експертного оцінювання (рис. 7.3).

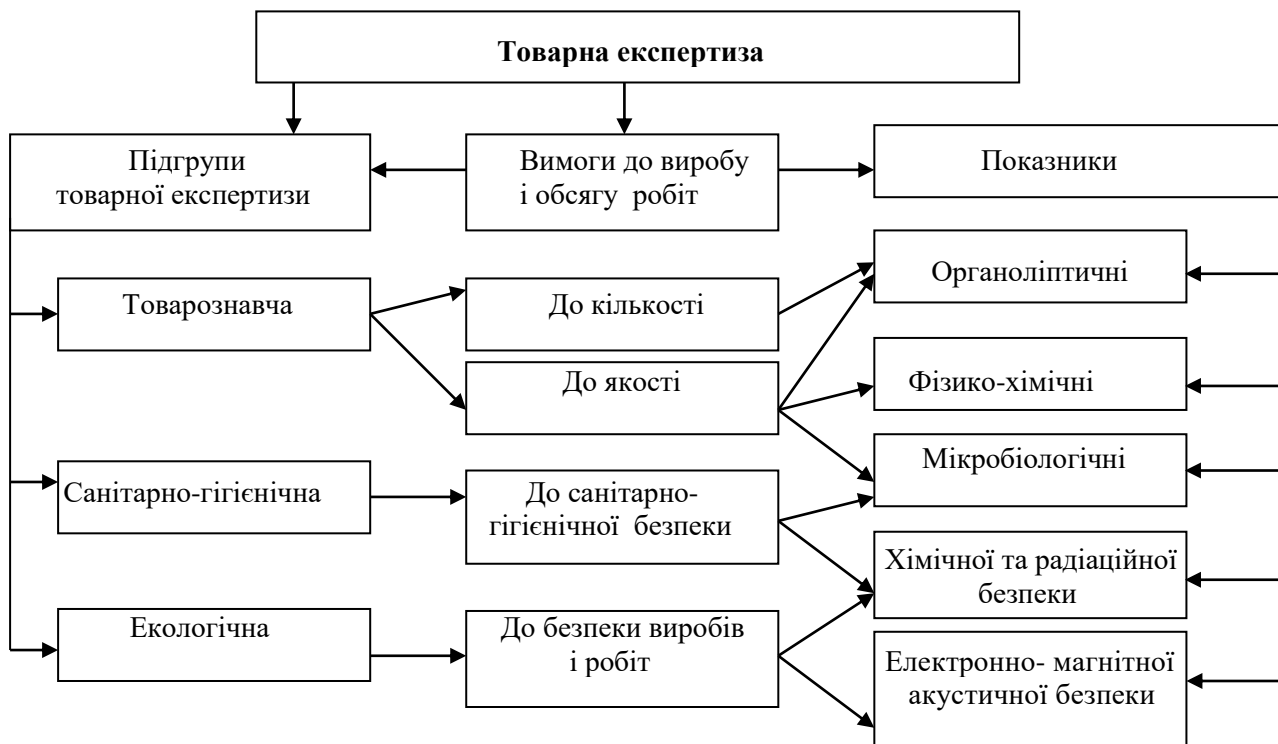


Рис. 7.3. Класифікація товарної експертизи побутових послуг залежно від вимог до виробу та обсягу робіт

За організаційними ознаками експертизу побутових послуг поділяють на такі підвиди:

а) первинна експертиза. Під час її проведення експерти вперше знайомляться з об'єктом дослідження (побутовою послугою). Організують її на замовлення зацікавленої організації;

б) повторна експертиза. Вдаються до неї у разі непогодження однієї із зацікавлених сторін з результатами первинної експертизи. Здійснює її новий склад експертів, а також експерти-учасники первинної експертизи за відсутності заперечень зацікавлених сторін. Якщо результати повторної і первинної експертиз аналогічні, вони вважаються остаточними;

г) контрольна експертиза. Організують її з метою перевірки достовірності та обґрунтування результатів первинної, додаткової та повторної експертиз. Вона може бути плановою і позаплановою. Підставами для неї бувають виявлення недостовірних результатів попередніх експертиз унаслідок необ'єктивності експертів або подання замовником недостатньої чи спотвореної інформації;



д) комплексна експертиза. Скерована на досягнення комплексної оцінки, охоплює всі або більшість основоположних характеристик побутових послуг. У процесі її проведення до складу експертних груп залучають спеціалістів із суміжних галузей знань. Передумовою для проведення комплексної експертизи є відсутність товарів-аналогів, що спричиняє необхідність всебічного оцінювання послуг. Крім того, її проводять за високого ступеня ризику для споживачів і навколишнього середовища, котрий може виникнути при споживанні послуг у конкретних ситуаціях.

### **7.3. Екологічна експертиза послуг/виконання робіт**

Екологічна експертиза в Україні – вид науково-практичної діяльності уповноважених державних органів, еколого-експертних формувань та об'єднань громадян, що ґрунтується на міжгалузевому екологічному дослідженні, аналізі та оцінці передпроектних, проектних та інших матеріалів чи об'єктів, реалізація і дія яких може негативно впливати або впливає на стан навколишнього природного середовища, і спрямована на підготовку висновків про відповідність запланованої чи здійснюваної діяльності нормам і вимогам законодавства про охорону навколишнього природного середовища, раціональне використання і відтворення природних ресурсів, забезпечення екологічної безпеки.

Метою екологічної експертизи є запобігання негативному впливу антропогенної діяльності на стан навколишнього природного середовища та здоров'я людей, а також оцінка ступеня екологічної безпеки господарської діяльності та екологічної ситуації на окремих територіях і об'єктах.

Вимоги до якості й обґрунтованості проведення екологічних експертиз постійно підвищуються поряд із прискоренням науково-технічного прогресу, впровадженням у виробництво новітньої техніки й технології. У зв'язку із цим, періодично переглядаються законодавчі й нормативні матеріали.

Закон України «Про екологічну експертизу» від 9 лютого 1995 р. N 45/95-ВР регулює відносини в області екологічної експертизи. Він спрямований на реалізацію конституційного права громадян України на безпечне навколишнє

середовище за допомогою попередження негативних впливів господарської й іншої діяльності на це середовище й передбачає реалізацію конституційного права суб'єктів України на спільне ведення питань охорони навколишнього середовища й забезпечення екологічної безпеки.

Екологічна експертиза ґрунтується на принципах:

- 1) гарантування безпечного для життя та здоров'я людей навколишнього природного середовища;
- 2) збалансованість екологічних, економічних, медико-біологічних і соціальних інтересів та врахування громадської думки;
- 3) наукова обґрунтованість, незалежність, об'єктивність, комплексність, варіантність, превентивність, гласність;
- 4) екологічна безпека, територіально-галузева і економічна доцільність реалізації об'єктів екологічної експертизи, запланованої чи здійснюваної діяльності;
- 5) державне регулювання;
- 6) законність.

Конституція України, Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища» та Закон України «Про екологічну експертизу» формують основи законодавства в галузі екологічної експертизи, але вони вимагають наявності пояснень що конкретизують і доповнюють їх у підзаконних нормативних і правових актах Президента й Кабінету Міністрів, відомств, Ради Міністрів Автономної Республіки Крим й органів місцевого самоврядування. До даної нормативно-правової документації в галузі екологічної експертизи належать такі підзаконні акти:

- постанови Кабінету Міністрів України;
- укази Президента України;
- нормативні документи спеціально уповноважених державних органів у галузі екологічної експертизи України й територіальних органів цього комітету;
- накази Міністерства охорони навколишнього середовища;
- нормативні документи й матеріали інших відомств з екологічної експертизи;

– документи МОЗ України та ін. міністерств і відомств;  
– нормативні документи й матеріали Автономної Республіки Крим у галузі екологічної експертизи;

Мета екологічної експертизи полягає (за законом) у запобіганні негативному впливу антропогенної діяльності на стан навколишнього природного середовища та здоров'я людей, а також оцінка ступеня екологічної безпеки господарської діяльності та екологічної ситуації на окремих територіях і об'єктах.

Завдання екологічної експертизи такі:

- 1) визначення ступеня екологічного ризику і безпеки запланованої чи здійснюваної діяльності;
- 2) організація комплексної, науково обґрунтованої оцінки об'єктів екологічної експертизи;
- 3) встановлення відповідності об'єктів експертизи вимогам екологічного законодавства, будівельних норм і правил;
- 4) оцінка впливу діяльності об'єктів екологічної експертизи на стан навколишнього природного середовища і якість природних ресурсів;
- 5) оцінка ефективності, повноти, обґрунтованості та достатності заходів щодо охорони навколишнього природного середовища;
- 6) підготовка об'єктивних, всебічно обґрунтованих висновків екологічної експертизи.

Цілий ряд факторів таких, як економічна криза, політична нестабільність в суспільстві, низька виконавська дисципліна, недостатні асигнування на природоохоронні цілі, недостатні можливості технологічного переоснащення виробництв, невідпрацьованість економічних механізмів природокористування, становлять сьогодні реальну загрозу подальшого погіршення стану природного середовища в Україні.

Крім визначення загального поняття «екологічної експертизи», в українському законодавстві існує й правове визначення більш приватного поняття – «державна екологічна експертиза» яке міститься в ст. 28 Закону «Про охорону навколишнього природного середовища» (ОНПС): «Державна

екологічна експертиза проводиться експертними підрозділами чи спеціально створюваними комісіями спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань екології та природних ресурсів та його органів на місцях на основі принципів законності, наукової обґрунтованості, комплексності, незалежності, гласності та довгострокового прогнозування». Еколого-правовий словник визначає екологічну експертизу як «організаційно-правову форму попереджувального контролю, самостійний вид управлінської діяльності, попередню перевірку відповідності господарських проектів, передпроектної документації, програм, виробів, матеріалів, сировини, продукції, стандартів й інших речовин, рішень вимогам екологічної безпеки й охорони навколишнього середовища (ОНС)» та в статті 13 Закону «Про екологічну експертизу»: «Державна екологічна експертиза організовується і проводиться еколого-експертними підрозділами, спеціалізованими установами, організаціями обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, а на території Автономної Республіки Крим – органом виконавчої влади Автономної Республіки Крим з питань охорони навколишнього природного середовища, із залученням інших органів виконавчої влади. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері охорони навколишнього природного середовища, проводить державну екологічну експертизу стосовно об'єктів, рішення щодо затвердження (схвалення) яких приймається Кабінетом Міністрів України». До проведення державної екологічної експертизи можуть у встановленому порядку залучатися фахівці інших установ, організацій і підприємств, а також експерти міжнародних організацій.

Здійснення державної екологічної експертизи є обов'язковим для видів діяльності та об'єктів, що становлять підвищену екологічну небезпеку. Перелік видів діяльності та об'єктів, що становлять підвищену екологічну небезпеку, встановлюється Кабінетом Міністрів України за поданням центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони навколишнього природного середовища, і

центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я.

Проведення додаткових державних екологічних експертиз здійснюється за ініціативою заінтересованих осіб на підставі договору про надання еколого-експертних послуг або за рішенням Кабінету Міністрів України, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих виконавчих комітетів сільських, селищних, міських рад.

Державній екологічній експертизі підлягають:

- 1) державні інвестиційні програми, проекти схем розвитку і розміщення продуктивних сил, розвитку окремих галузей економіки;
- 2) проекти генеральних планів населених пунктів, схем районного планування;
- 3) документація по перепрофілюванню, консервації та ліквідації діючих підприємств, окремих цехів, виробництв та інших промислових і господарських об'єктів, які можуть негативно впливати на стан навколишнього природного середовища, у тому числі військового та оборонного призначення;
- 4) проекти законодавчих та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини в галузі забезпечення екологічної (в тому числі радіаційної) безпеки, охорони навколишнього природного середовища і використання природних ресурсів, діяльності, що може негативно впливати на стан навколишнього природного середовища;
- 5) документація щодо впровадження нової техніки, технологій, матеріалів і речовин (у тому числі тих, що закуповуються за кордоном), які можуть створити потенційну загрозу навколишньому природному середовищу;
- 6) документація щодо генетично модифікованих організмів, що призначаються для використання у відкритій системі.

У документації на об'єкти державної екологічної експертизи повинні передбачатися:

1) комплексна еколого-економічна оцінка впливу запланованої чи здійснюваної діяльності на стан навколишнього природного середовища, використання і відтворення природних ресурсів, оформлена у вигляді окремого тому (книги, розділу) документації і Заяви про екологічні наслідки діяльності;

2) обґрунтування впровадження сучасних, досконалих нематеріально-і неенергоємних, мало- і безвідхідних технологічних процесів;

3) забезпечення комплексної переробки, утилізації і ефективного використання відходів виробництва;

4) заходи щодо економії водних ресурсів, забезпечення ефективної очистки всіх видів стічних вод, а також їх використання для технічних потреб без скидання цих вод у природні водотоки і водойми;

5) дієвість і досконалість передбачуваних заходів щодо охорони атмосферного повітря від забруднення;

6) забезпечення збереження, охорони і відтворення об'єктів рослинного і тваринного світу та природно-заповідного фонду;

7) забезпечення захисту населення і навколишнього природного середовища від шкідливого впливу антропогенних фізичних, хімічних та біологічних факторів.

Документація, що подається на об'єкти державної екологічної експертизи, повинна бути у встановленому порядку погоджена з заінтересованими органами та містити оцінку можливих соціальних наслідків.

Замовники державної екологічної експертизи зобов'язані підготувати Заяву про екологічні наслідки діяльності та матеріали, на яких вона ґрунтується.

Стаття 34 Закону України «Про екологічну експертизу» визначає умови і підстави проведення державної екологічної експертизи. Державна екологічна експертиза проводиться у разі:

1) наявної або можливої потенційної небезпеки об'єктів екологічної експертизи для навколишнього природного середовища;

2) прийняття відповідного рішення Кабінетом Міністрів України, Урядом

України, Урядом Автономної Республіки Крим, місцевими Радами чи їх виконавчими комітетами, судом та правоохоронними органами відповідно до законодавства;

3) обумовленості загальнодержавними екологічними інтересами.

Завершальним етапом і власне тим, заради чого проводиться екологічна експертиза та дається оцінка впливу на навколишнє середовище – це екологічний висновок. Він включає оцінку екологічного ризику розглянутого виду діяльності на даній території з виділенням пріоритетних екологічних проблем. В екологічному висновку повинні бути висновки про достатність природоохоронних заходів, що передбачають екологічну безпеку проекту на всіх етапах його реалізації, включаючи будівництво, експлуатацію (аварійні ситуації), ліквідацію. Висновки про екологічну безпеку повинні бути строго аргументовані й погоджені з існуючими нормативними й правовими документами.

Державна екологічна експертиза на основі аргументованої оцінки впливу на навколишнє середовище готує рішення про дозвіл (або заборону) проекту. Ця пропозиція надається у висновку Державної екологічної експертизи, що є остаточним і може бути оскаржено тільки в судовому порядку. В Україні є чимало об'єктів, для яких необхідно провести екологічну експертизу. Це насамперед стосується підприємств, що надають послуги з авіаперевезень (аеропортів), з автоперевезень (транспортних депо), промислових підприємств.

На сьогодні організація та проведення екологічної експертизи може реалізуватися по таких видових категоріях:

- державна екологічна експертиза;
- суспільна екологічна експертиза;
- інші різновиди екологічної експертної оцінки.

Державна екологічна експертиза в Україні здійснюється, як було зазначено раніше, за участю державних структур України, що відповідають за організацію та проведення заходів такого типу, та уповноважених еколого-експертних формувань. Висновки та результати, що надає екологічна експертиза, здійснена державними органами контролю, є обов'язковими до

виконання. Також бажаючі можуть провести суспільну (громадську) екологічну експертизу та інші різновиди екологічної експертизи, що дозволяють отримати незалежні експертні висновки досвідчених фахівців.

Висновки суспільної екологічної експертизи не є обов'язковими до виконання. Експертне дослідження суспільних (приватних) організацій враховується у якості рекомендаційних додатків при проведенні державної експертної оцінки.

Сьогодні, зокрема, при виконанні робіт з проектування, розробки і здачі будь-якого масштабного будівельного проекту, особливу увагу звертають на екологічну доцільність об'єкта і на можливий вплив наслідків від споруди на навколишнє середовище. Щоб уникнути всіляких наслідків, рекомендовано проведення екологічної експертизи.

Екологічна експертиза спрямована на проведення експертного аналізу та оцінку можливого майбутнього впливу будівельної діяльності та її результату на екологічну ситуацію певної території.

Екологічна експертиза дозволяє за допомогою аналізу запропонувати варіанти максимального зниження небезпечних факторів, які можуть згубно впливати на загальну ситуацію навколишнього середовища.

Екологічна експертиза може запобігти потенційну небезпеку діяльності людини, вона проливає світло на багато речей, які можуть бути підтверджені тільки в ході досліджень.

Сьогодні у всьому світі велика увага приділяється екології та дотриманню природоохоронних норм. Будь-яка людська діяльність повинна надавати мінімальний вплив на навколишнє середовище, і зараз це ні в кого не викликає сумнівів. Для визначення ступеня впливу існує екологічна експертиза – комплекс заходів, покликаних підтвердити безпеку об'єктів і виробничих процесів.

Кому, коли і навіщо може знадобитися комерційна екологічна експертиза? На практиці більшість замовників – власники нерухомості, які хочуть бути впевненими в тому, що жити і працювати в будівлі безпечно. Це не порожня цікавість – випадки, коли в квартирах, офісних приміщеннях,



приватних будинках або на дачних ділянках виявлялися сліди небезпечних хімічних речовин, хвороботворні бактерії, підвищені радіаційний фон і електромагнітне випромінювання, зовсім не рідкість.

Існує чимало ситуацій, в яких бажано проведення екологічної експертизи. Наприклад, перед купівлею або продажем нерухомості чи земельної ділянки. Особливо це актуально для тих, хто купує житлову нерухомість. Так, нерідкі випадки, коли через використання низькоякісних будівельних та оздоблювальних матеріалів рівень токсинів у новобудовах перевищує норми, житло на вторинному ринку заражене цвілевим грибком, а земельні ділянки володіють підвищеним радіаційним фоном.

Виконання ремонтних робіт у квартирі з використанням шпалер з високою токсичною дією може негативно вплинути на здоров'я та життя її мешканців. Власники квартири замовляють експертизу при появі неприємного запаху в квартирі чи будинку, при загостренні алергічних реакцій.

Проведення екологічних досліджень також рекомендовано забудовникам перед спорудою будинків (експертиза земельних ділянок), власникам підприємств фармацевтичної і медичної галузі, компаніям, що збираються організувати на ділянці пляж, санаторій, курортний або лікувальний заклад, орендарям лісонасаджень, власникам земельних ділянок, на яких розташовані водойми і пасовища, власникам будівель, призначених для організації дитячих установ. Тільки належна екологічна ситуація дозволить надавати якісні послуги в зазначених закладах та задовольняти потреби споживачів.

Екологічна експертиза – складний комплекс заходів, який включає в себе лабораторні аналізи і вимірювання за допомогою високоточних приладів. У ній беруть участь різні фахівці-біологи і хіміки, фізики і екологи. Перевірці підлягають як керовані (чистота води і ґрунту, наявність токсинів), так і некеровані (ерозія ґрунтів, радіаційне забруднення) чинники.

Усі аналізовані показники можна розділити на три групи.

Фізичні. Виявляються рівень радіації, шуму, вібрації, електромагнітних випромінювань, ступінь освітлення і особливості мікроклімату.

Хімічні. За допомогою лабораторних аналізів фахівці визначають наявність хімічних забруднень (наприклад, наявність ртуті, важких металів, фенолу, формальдегіду, аміаку). Перевіряється також вода, яка може бути забруднена нафтопродуктами, мати підвищений рівень солей, заліза, хлору та марганцю.

Мікробіологічні. Мікробіологи перевіряють наявність у повітрі та воді хвороботворних бактерій, спор цвілі та інших біологічних забруднень.

Мало хто знає, що самі звичайні об'єкти можуть бути потенційно небезпечні для здоров'я. У цю «групу ризику» входить антикварні меблі та нові предмети обстановки, включаючи килими та килимові покриття, а також вироби з мармуру.

Порядок проведення екологічної експертизи розглянемо на прикладі оцінки нерухомості. Оскільки найчастіше екологічну експертизу замовляють власники та покупці нерухомості, ми зупинимось на процесі передпродажної перевірки житлових і офісних приміщень докладніше.

**Екологічна експертиза квартири.** Стандартне дослідження квартири включає вимірювання електромагнітних полів промислових частот, джерелами яких можуть бути побутові прилади, неправильно проведена електропроводка, довколишні трансформаторні підстанції та інші об'єкти, хіміко-газовий і мікробіологічний аналіз повітря, заміри рівня шуму і радіаційного фону.

**Екологічна експертиза будинку.** Як правило, екологічна експертиза котеджу включає в себе ті ж аналізи та виміри, що і експертиза квартири, плюс аналіз води на хімічні та бактеріологічні показники і вимір ЕРОА радону – радіоактивного газу, який часто накопичується в підвальних приміщеннях і проникає туди з розломів земної кори.

**Екологічна експертиза офісу.** При обстеженні офісу зазвичай заміряються електромагнітні випромінювання низької частоти, джерелами якого є комп'ютери, електропроводка, сервера та оргтехніка, проводиться хіміко-газовий аналіз повітря на найбільш типові забруднювачі, що надходять з вуличним повітрям, через системи повітроводів, що виділяються в результаті

роботи оргтехніки, здійснюються вимір рівня радіації і мікробіологічний аналіз повітря.

#### **7.4. Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт**

Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт – це різновид експертизи, що передбачає проведення спеціального дослідження фахівцем, для з'ясування технічного стану будівлі після проведення робіт. Така експертиза проводиться згідно з законодавством з метою отримання інформації про якість виконаних робіт та безпечність експлуатації об'єкта, а також чи відповідає проведення будівництва об'єкта технічним нормам, проектній документації та кошторису проекту. Їхнє дотримання є обов'язковою умовою, що забезпечує безпеку будівельної діяльності. Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт проводиться для того, щоб захистити немайнові та майнові права замовника. Вона може призначатися в позасудовому та судовому порядку. У завдання фахівця, який проводить експертизу, входить перевірка відповідності виконаних робіт і тих, які були прописані в договорі.

Проводиться експертиза якості використовуваних матеріалів, так і виконаних робіт. Проведення експертизи передбачає:

- оцінку технологій, які були застосовані в процесі будівництва або ремонту, відповідність усім нормам;
- оцінку якості матеріалів, що використовуються на всіх етапах;
- оцінку дотримання технологій складування та зберігання матеріалів і інших нюансів, що впливають на кінцевий результат робіт.

Об'єктами експертизи є:

- будинки;
- квартири;
- будівлі;
- дачі;
- господарсько-побутові споруди;
- земельні угіддя;
- інженерні комунікації;

- елементи оздоблення конструкції;
- будівельно-монтажні роботи.

Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт дозволяє встановити наявність чи відсутність неточностей у реалізації проекту будівельниками. При проведенні зазначеної експертизи використовуються спеціальні методики, апробовані та затверджені контролюючими органами. Щодо термінів, то експертиза якості ремонтних і будівельних робіт проводиться в залежності від масштабності об'єкта.

Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт затребувана при роботі замовників з будівельними підрядними організаціями, для проведення аналізу поточного або завершеного будівництва. Також оцінці підлягають заморожені, пошкоджені об'єкти, недобудови в разі вчинення з ними будь-яких операцій. Для оформлення банківського кредиту на відновлення будівельних робіт або ж для складання звіту про цільове використання коштів на будівництво також необхідно проведення експертизи.

Ефективних методів профілактики раптових аварій будівельних конструкцій не буває. Як звичайно, при своєчасному огляді можна помітити фактори, які є провісниками руйнувань. Якщо їх помітити вчасно, то можна встигнути вжити заходів з профілактики.

Виходячи з цього, експертизою можна назвати процес, який включає в себе методи контролю, аналізу та оцінки стану конструкцій. Він визначає можливість подальшого використання об'єкта, доцільність проведення реконструкції або попереджає аварії. Відповідно метою технічного обстеження є визначення поточного стану всіх конструкцій об'єкта, визначення експлуатаційних характеристик і дефектів елементів конструкцій, прогнозування їх експлуатації в майбутньому.

Експертиза будівель і споруд є обов'язковим, якщо трапилося руйнування будівлі або його окремих елементів, якщо помітні явні дефекти конструкцій. Також експертиза необхідна у випадку зміни функціонального призначення об'єкта, його продажу, зміни профілю виробництва або перебудови. Процес

капремонту, реконструкції та відновлення будівництва після заморожування об'єкта також обов'язково.

Якщо в планах замовника – придбання будівлі або приміщення, рекомендується провести оцінку технічного стану об'єкта покупки, визначивши таким чином ефективність інвестицій. У випадках виявлення відступів від проекту при будівництві будівлі, експертиза визначить можливе зниження якостей конструкцій. Експертиза будівель і споруд після пожеж, аварій або стихійних лих допоможе оцінити рівень збитку і визначити технічний стан будівлі або споруди.

Для контролю стану будівлі експертиза проводиться в процесі планових і позачергових оглядів (так званий профілактичний контроль), або ж у ході суцільного технічного обстеження об'єктів (якщо мається на увазі наявність декількох споруд на території замовника).

Перед проектуванням реконструкції або капітального ремонту будівлі проводиться експертиза для контролю поточного стану об'єкта в передремонтний період з визначення характеру майбутніх робіт.

Після капітального ремонту або реконструкції експертиза проконтролює якість виконання робіт, загальний технічний стан будівлі.

У випадках пошкоджень конструкцій або аварій експертиза виконає функцію контролю ушкоджень, прогнозу подальшої експлуатації будівлі.

Залежно від характеру майбутніх робіт, експертиза може бути візуальною і/або інструментальною. Ці види можуть комбінуватися або застосовуватися окремо.

Візуальна експертиза проводиться у випадках перевлаштування будівель без зачіпання несучих конструкцій, або ж у комплексі загальних робіт з технічного обстеження. Включає в себе первинне ознайомлення з проектною документацією, загальну оцінку, обмірні роботи тощо.

Інструментальна експертиза є більш детальним і використовується у випадку запланованих масштабних робіт з реконструкції або капремонту об'єкта. Припускає використання сучасних дослідницьких приладів: детекторів арматури, дефектоскопів, плотномірів, тензометрів, прогиномірів тощо. Крім

того, при інструментальному обстеженні застосовуються різні способи тестування конструкційних матеріалів: нейтронний, ультразвуковий, акустичний тощо.

Методи, використовувані в момент проведення експертизи якості ремонтних і будівельних робіт, визначаються експертом або низкою експертів. Також ними визначається і час огляду об'єкта проведення будівельної експертизи, кількість зразків, які будуть відбиратися тощо.

Однак чітко вибір методики законом не регулюється. А значить, що вона може вибиратися самим експертом будівельної експертизи, залежно від звичного йому ритму і графіка роботи, а також залежно від його знань і умінь, і професійних уподобань.

Експертизу якості можуть здійснювати тільки фахівці або акредитовані організації, які володіють необхідними знаннями, досвідом і звичайно мають необхідну кваліфікацію.

Експертиза якості ремонтних і будівельних робіт – це цілий комплекс процедур. Таким чином, умовно процедуру можна розділити на етапи:

1. Фахівець здійснює вивчення всіх документів, які є об'єктом, що обстежується. У цій справі особливу цінність представляє кошторис, проектна документація, договір між сторонами і цілий ряд інших паперів, які знаходяться на руках у підрядника. При цьому фахівець заздалегідь складає перелік робіт, які він буде проводити на об'єкті.

2. На другому етапі здійснюється безпосередньо сама експертиза об'єкта. Проводиться огляд об'єкта після того, як вивчення документації закінчено. Обов'язковим є проведення замірів, тобто може використовуватися рівень для визначення кута нахилу стін та підлоги. Також на місці проводиться фотозйомка. На цьому етапі фахівець фіксує всі неточності і недоліки, які знаходить на об'єкті. Тобто це може бути велика відстань між блоками або плитами, тріщини в стінах та інше.

3. На третьому етапі проводяться лабораторні дослідження всіх матеріалів. Тобто, у завдання фахівця, що проводить експертизу, входить установлення відповідності між використовуваними матеріалами і тими, які

вказані в договорі. Нерідко підрядники, намагаючись заощадити, використовують неякісні матеріали або замінюють більш дешевими аналогами.

Нині завдяки сучасним технологіям фахівцями застосовується спеціальне обладнання для проведення експертиз якості будівельних і ремонтних робіт. Завдяки цьому обладнанню одержують необхідну інформацію.

Як приклад можна привести різні способи, якими оцінювачі здійснюють оцінку якості покриття стін і підлоги, оздоблювальних робіт та ін. Але, наразі, основна маса досліджень об'єкта здійснюється в лабораторії. Тобто, за допомогою ультразвукових методів здійснюється визначення міцності бетону і відповідно виявлення порушень. Використання лабораторно-хімічного обладнання, методів і приладів робить можливим досліджувати матеріали і сировину.

У лабораторних умовах проводяться спектрографічні дослідження, які визначають, чи є в штукатурці, фарбі та інших матеріалах важкі метали. За допомогою сучасних методів легко встановлюється виробник матеріалів і з'ясовуються інші нюанси, які роблять процедуру експертизи значно якісніше і достовірніше.

Комплексна експертна оцінка включає в себе перевірку відповідності вартості будівництва в кошторисних документах з дійсною вартістю, а також інші контрольні функції. За допомогою експертизи можна з'ясувати такі моменти, як реальний обсяг будівельних і ремонтних робіт, позбавляючи підрядника можливості вписати в кошторис зайві роботи і збільшити кошторис. А також визначити технічний стан та якісні характеристики матеріалів, обладнання та будівельних конструкцій, включених у будівельний об'єкт. Відповідність робіт, які були виконані на тих умовах, що прописані в технічній документації.

Виявити вартість і можливі терміни закінчення будівельних робіт. Дійсну вартість виконаних робіт відповідно до проведених перевірок і даними документації. Визначити оптимізацію витрат при зміні проекту будівництва, прогнозування термінів і вартості будівництва в цьому випадку. Встановлювати

доцільність консервації, (оцінка будівель і споруд) або розконсервації об'єкта, вартість будівництва в цьому випадку.

Важливою складовою якісного виконання будівельних та ремонтних робіт є проект. Ініціатором проведення експертизи будівельного проекту частіше всього виступає саме замовник будівельного проекту будівлі чи споруди, що не відповідає державним стандартам будівельних проектів.

У результаті неякісного будівельного проекту, будівництво може не розпочатись або може розпочатись з порушеннями, наслідки яких можуть потягнути за собою адміністративну або навіть карну відповідальність. Як наслідок, від неякісного будівельного проекту значні збитки може отримати компанія-забудовник.

У ході експертизи будівельного проекту аналізується відповідність передпроектної та проектної документації вихідним даним, технічним умовам і індивідуальним вимогам до проекту чи будівництва. Проектна документація на будівництво об'єктів розробляється згідно з чинним законодавством (Наказ та Порядок Мінрегіону України Про затвердження Порядку розроблення проектної документації на будівництво об'єктів; від 16.05.2011 № 45 з0651-11), встановленим центральним органом виконавчої влади з питань будівництва, містобудування та архітектури, з урахуванням вимог містобудівної документації та вихідних даних і дотриманням вимог законодавства, будівельних норм, державних стандартів і правил та затверджується замовником. Затвердження проектної документації на будівництво об'єктів, що споруджуються із залученням державних коштів, здійснюється у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

До проектної документації на будівництво об'єктів, що становлять підвищену екологічну небезпеку, а також об'єктів, які підлягають оцінюванню впливу на навколишнє природне середовище у транскордонному контексті, додається оцінка існуючого чи передбачуваного впливу на стан навколишнього природного середовища. Перелік таких об'єктів визначається Кабінетом Міністрів України.



Проектна документація на будівництво об'єктів не потребує погодження державними органами, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, юридичними особами, утвореними такими органами. Установлення випадків та порядку проведення експертизи проектів будівництва відбувається лише за Містобудівним Законом та не допускається за іншими законами.

Експертиза проектів будівництва проводиться в установленому Кабінетом Міністрів України порядку експертними організаціями незалежно від форми власності, які відповідають критеріям, визначеним центральним органом виконавчої влади з питань будівництва, містобудування та архітектури.

При цьому до проведення експертизи залучаються (в тому числі на підставі цивільно-правових договорів) експерти з питань санітарного та епідеміологічного благополуччя населення, екології, охорони праці, енергозбереження, пожежної, техногенної, ядерної та радіаційної безпеки, які пройшли професійну атестацію, що проводилася із залученням представників відповідних центральних органів виконавчої влади, та отримали відповідний кваліфікаційний сертифікат.

Експертиза проектів будівництва об'єктів IV і V категорій складності, що споруджуються за рахунок бюджетних коштів, коштів державних і комунальних підприємств, установ та організацій, а також кредитів, наданих під державні гарантії, здійснюється експертною організацією державної форми власності. Не підлягають обов'язковій експертизі проекти будівництва об'єктів I-III категорій складності.

Обов'язковій експертизі підлягають проекти будівництва об'єктів, які:

1) належать до IV і V категорій складності, щодо додержання нормативів з питань санітарного та епідеміологічного благополуччя населення, екології, охорони праці, енергозбереження, пожежної, техногенної, ядерної та радіаційної безпеки, міцності, надійності, довговічності будинків і споруд, їх експлуатаційної безпеки та інженерного забезпечення;

2) споруджуються на територіях із складними інженерно-геологічними та техногенними умовами, у частині міцності, надійності та довговічності будинків і споруд, їх експлуатаційної безпеки та інженерного забезпечення;

3) споруджуються із залученням бюджетних коштів, коштів державних і комунальних підприємств, установ та організацій, а також кредитів, наданих під державні гарантії, щодо кошторисної частини проектної документації.

За рішенням замовника може проводитися також експертиза проектів будівництва інших об'єктів. Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 11 травня 2011 р. № 560 «Порядок затвердження проектів будівництва і проведення їх експертизи», метою проведення експертизи проектів будівництва (далі – експертиза) є визначення якості проектних рішень шляхом виявлення відхилень від вимог до міцності, надійності та довговічності будинків і споруд, їх експлуатаційної безпеки та інженерного забезпечення, у тому числі доступності осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, санітарного і епідеміологічного благополуччя населення, охорони праці, екології, пожежної, техногенної, ядерної та радіаційної безпеки, енергозбереження і енергоефективності, кошторисної частини проекту будівництва. Експертиза є завершальним етапом розроблення проектів будівництва.

Експертизу проводять експертні організації незалежно від форми власності, що відповідають критеріям, визначеним Мінрегіоном. Інформація про експертні організації, які відповідають критеріям, оприлюднюється зазначеним Міністерством на його офіційному сайті.

Експертиза проектів будівництва об'єктів IV і V категорій складності, що споруджуються за рахунок бюджетних коштів, коштів державних і комунальних підприємств, установ та організацій, а також кредитів, наданих під державні гарантії, проводиться експертною організацією державної форми власності. Експертна організація, яка проводить експертизу, визначається замовником будівництва. Експертизу не може проводити розробник проекту будівництва. Мінрегіон здійснює нормативно-методичне забезпечення проведення експертизи та визначає нормативи обчислення її вартості.

Обов'язковій експертизі підлягають проекти будівництва об'єктів, що:

– належать до IV і V категорії складності, щодо дотримання вимог до їх міцності, надійності, довговічності будинків і споруд, їх експлуатаційної

безпеки та інженерного забезпечення, санітарного і епідеміологічного благополуччя населення, екології, охорони праці, енергозбереження, пожежної, техногенної, ядерної та радіаційної безпеки;

- споруджуються на територіях із складними інженерно-геологічними та техногенними умовами, щодо їх міцності, надійності та довговічності;

- споруджуються із залученням бюджетних коштів, коштів державних і комунальних підприємств, установ та організацій, а також кредитів, наданих під державні гарантії, якщо їх кошторисна вартість перевищує 300 тис. гривень, щодо кошторисної частини проекту будівництва;

- за рішенням замовника будівництва може проводитися також експертиза інших проектів будівництва або окремих розділів проектно-документації.

- експертизі також підлягають проектні рішення в частині, що не відповідає раніше затвердженому проекту будівництва.

Замовником експертизи є:

- замовник будівництва;
- проектувальник, якщо це передбачено договором на виконання проектно-вишукувальних робіт.

Для проведення експертизи її замовник подає експертній організації проект будівництва, оформлений відповідно до вимог державних стандартів, у паперовому (не більш як у трьох примірниках) та електронному вигляді у форматі (bsdr). Проведення експертизи здійснюється за договорами, укладеними між замовником експертизи та експертною організацією згідно із законодавством.

Строк проведення експертизи встановлюється :

- залежно від технічної та технологічної складності об'єктів будівництва, – 30 календарних днів;

- для об'єктів, що становлять підвищену ядерну та радіаційну небезпеку, і тих, щодо яких проводиться оцінка їх впливу на навколишнє природне середовище, – 90 календарних днів;

– для об'єктів I-III категорії складності, що споруджуються на територіях із складними інженерно-геологічними та техногенними умовами, – 15 календарних днів;

– кошторисної частини проекту будівництва об'єктів I-III категорії складності – 15 календарних днів.

Експертна організація за результатами проведеної експертизи надсилає її замовникові письмовий звіт, який містить інформацію про:

– дотримання вимог до міцності, надійності та довговічності будинків і споруд, їх експлуатаційної безпеки та інженерного забезпечення, у тому числі до доступності осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, санітарного і епідеміологічного благополуччя населення, охорони праці, екології, пожежної, техногенної, ядерної та радіаційної безпеки, енергозбереження і енергоефективності, кошторисної частини проекту будівництва;

– допущення помилок, які можуть бути виправлені без коригування проекту будівництва, а також допущення помилок та недотримання зазначених вимог, що потребує коригування проекту будівництва.

### **Питання для самоперевірки**

1. Що таке житлово-комунальне господарство? Які особливості надання житлово-комунальних послуг (ЖКП)?

2. У чому сутність експертизи ЖКП? На які питання мають надати відповіді експерти?

3. Що є метою проведення експертизи ЖКП?

4. Наведіть вимоги до організації проведення експертизи ЖКП.

5. Як сприймають якість ЖКП споживачі?

6. Як вимірюється якість ЖКП різними експертами?

7. За якими формулами здійснюється розрахунок показників якості ЖКП?

8. Які види експертизи застосовують для оцінювання побутових послуг?
9. Наведіть класифікацію товарної експертизи побутових послуг залежно від вимог до виробу та обсягу робіт.
10. Які вимоги до проведення екологічної експертизи? Що є метою її проведення?
11. Наведіть принципи проведення екологічної експертизи послуг/виконання робіт.
12. Які принципи екологічної експертизи?
13. У яких випадках продають екологічну експертизу послуг/виконання робіт?
14. Які об'єкти підлягають екологічній експертизі?
15. Що передбачається в документах на об'єкти державної екологічної експертизи?
16. Дайте визначення експертизи якості ремонтних і будівельних робіт.
17. Охарактеризуйте етапи проведення якості ремонтних і будівельних робіт.
18. Що таке комплексна експертна оцінка? Які питання вона дозволяє з'ясувати?
19. Які вимоги до розробки проектної документації на будівництво?

## **РОЗДІЛ 8. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОКРЕМИХ ВИДІВ ПОСЛУГ**

### **8.1. Вибір та обґрунтування методів оцінювання якості надання послуг**

Ефективність діяльності підприємства сфери послуг залежить від оцінки й виміру рівня якості. Результати експертного оцінювання якості надання послуг спонукають до вдосконалення діяльності підприємств, які орієнтовані на підвищення якості. На практиці часто трапляється ситуація, коли підприємство, використовуючи певні методи оцінки якості, обмежує їх до етапу накопичення даних, не вдаючись до ґрунтового аналізу та інтерпретації (наприклад, при наданні готельних послуг – заповненні гостями анкети). Відстеження ринку послуг свідчить про те, що ґрунтовне оцінювання якості надання послуг найчастіше здійснюють ті підприємства, які можна вважати великими, з міжнародним охопленням, що функціонують, наприклад, на умовах франчайзингу, з достатнім «ринковим стажем».

У діяльності з ідентифікації рівня якості надання послуг, які пропонуються підприємствами сфери послуг, можна використовувати багато способів і методів. Найбільш ефективними, з нашого погляду, є: SERVQUAL, SERVPERF, CIT, mystery shopping. Ними найчастіше користуються на практиці підприємства сфери послуг, зокрема, туристичних, готельних, ресторанних тощо.

Рівень якості послуги можна визначити як її стан, що характеризується значеннями окремих ознак і властивостей, що створюють послугу. Кожен споживач потребує певного рівня задоволення потреб, і чим вищий рівень задоволеності, тим вищий рівень якості й краща її оцінка. Водночас якість оцінюється рівнем відповідності результату надання послуги сподіванням і потребам клієнтів.

Досліджуючи способи оцінювання якості послуг, необхідно пам'ятати:

- оцінка якості надання послуг більш ускладнена, ніж оцінка матеріального продукту через нематеріальність ознак (наприклад, атмосфера в готелі);

- якість є результатом порівняння сподівань клієнтів та їхніх вражень від виконання послуг;

- оцінка якості ґрунтується не лише на евальвації власне результату, який важко визначити, й на оцінці процесу обслуговування;

- наприклад, туристичний продукт зазвичай є сукупністю різноманітних послуг, тому вимірювання якості є випадковою оцінкою окремих його складових;

- якість є суб'єктивною категорією, і при її оцінюванні необхідно враховувати думку клієнтів;

- оцінювання якості не може бути справою лише внутрішнього контролю.

Згаданий вище метод SERVQUAL полягає у визначенні синтетичного показника якості, який виражає агреговану відмінність між сприйняттям якості послуги споживачем та рівнем його сподівань щодо неї. Він ґрунтується на припущенні, що основною причиною низької якості й відсутності задоволеності клієнтів є прогалини між ознаками наданих послуг і сподіванням клієнтів. Йдеться про їх виявлення, розпізнання, а потім обмеження й усунення. Автори цього методу ідентифікували п'ять найважливіших розбіжностей, які спричинювали низьку якість пропонованих послуг, та описали їх у моделі прогалин у якості послуг (рис. 8.1).

Перша з ідентифікованих розбіжностей може виникнути під час установлення менеджерами вимог, які висувають споживачі щодо послуги. Іноді менеджери мають відмінне від споживачів уявлення і відчуття щодо того, які потреби і сподівання послуга має задовольнити, наприклад, помилково думаючи, що гості бажають розважитися на дискотеці, а насправді вони прагнуть спокою і тиші.

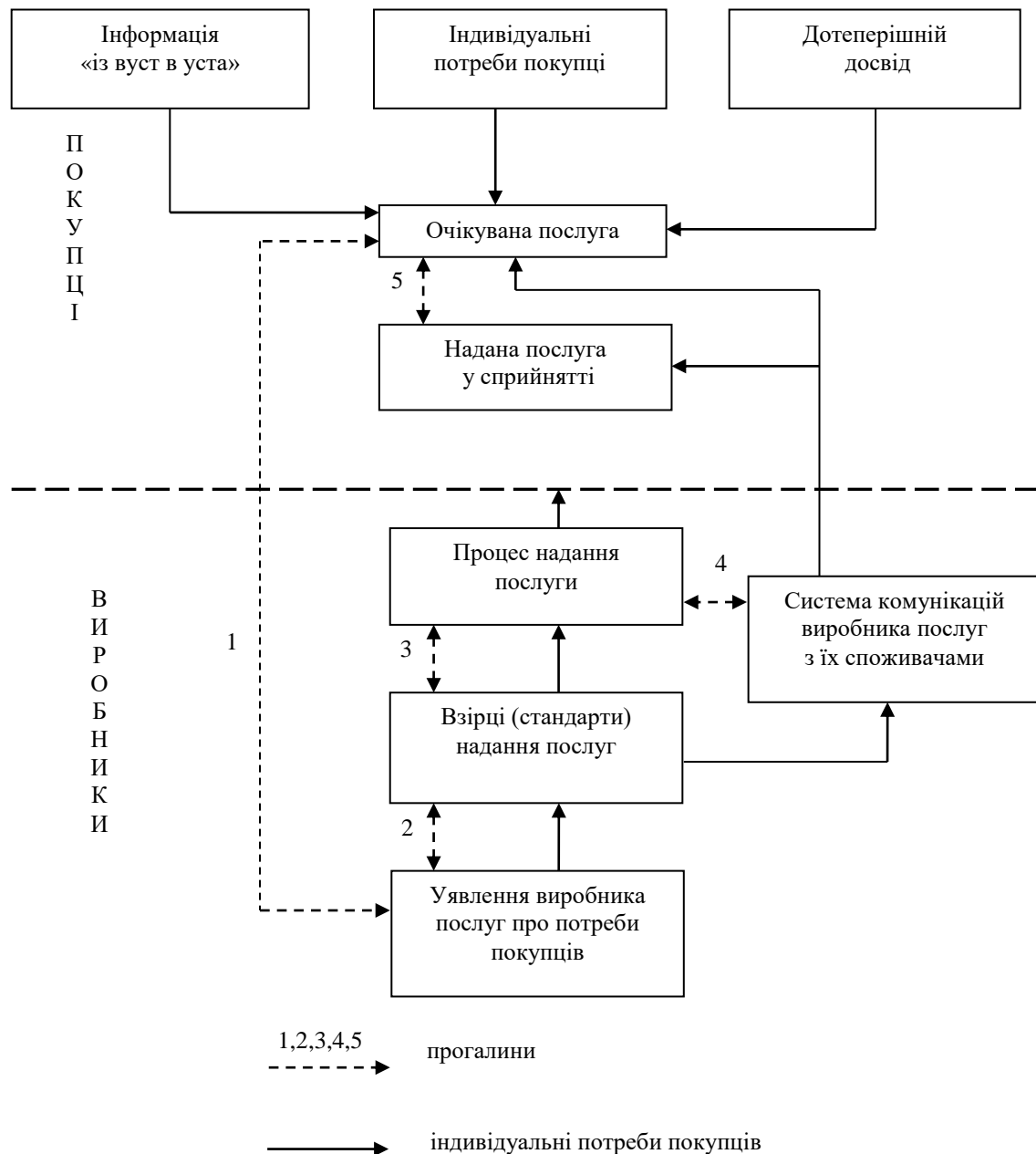


Рис. 8.1. Модель прогалин у якості послуг

Основна причина такої суперечності полягає в недоліках маркетингових досліджень. Відсутність ґрунтовних досліджень обмежує коло знань і необхідної інформації для прийняття правильних управлінських рішень. Розглянута розбіжність іноді зумовлена помилковим пізнанням або нерозумінням менеджерами вимог споживачів, а також тим, що не всі сподівання споживачів є чітко сформульовані й оговорені.

Друга прогалина виникає в результаті «накладання» менеджерами туристичних підприємств розпізнаних сподівань клієнтів на стандарти і параметри послуги. Її спричиняють не лише помилки в процесі стандартизації



послуг, а й неспроможність спростувати сподівання з огляду на обмежені засоби і можливості підприємства. Наприклад, вимоги готельних гостей можуть стосуватися встановлення ліфта в об'єкті. Втім монтаж ліфта не завжди доцільний, хоча б з огляду на статус будинку як архітектурної пам'ятки. Однак важливою причиною цієї розбіжності є не виконання вимог, а недостатній професіоналізм менеджерів у створенні відповідних стандартів послуг. Надання послуг найчастіше ґрунтується на неформальних принципах і правилах, які подаються в усній формі.

Третя розбіжність пов'язана з процесом надання послуги, який може бути цілковито відмінним від спеціальних вимог. Причин виникнення цієї прогалини багато, але найчастіше це кадрові проблеми, низький кваліфікаційний рівень персоналу, відсутність навчання персоналу, недосконала технологія, невизначеність і конфліктність виконуваних ролей працівниками, а також незадовільний їх добір з огляду на особисті й психологічні схильності.

Четверта розбіжність зумовлена відмінностями між тим, чим підприємство сфери послуг займається, та ринковою інформацією, що стосується його пропозиції. Часто вона набуває форми обіцянок без забезпечення чи покриття. Здійснюючи діяльність, метою якої є надання інформації про пропозицію, підприємство безпосередньо впливає на формування сподівань, які можуть бути штучно «роздмухані» самим виробником послуг. Причиною виникнення цієї прогалини є недостовірна, неправдива, зазвичай перебільшена інформація щодо користі споживання певного продукту. Зовнішня комунікація підприємства не лише формує сподівання, а й впливає на сприйняття послуги. Наприклад, усвідомлення того, що в готелі відбувся конгрес фізиків світової слави, на якому були присутні А. Енштейн і М. Склодовська-Кюрі, або що готель є улюбленим місцем перебування джаз-музикантів, може підвищити задоволення клієнта хоча б із причини відчуття вищої власної гідності в результаті приналежності до еліти.

Усі перелічені прогалини зумовлюють виникнення розбіжності між сприйняттям виконання послуги і сподіванням щодо неї. Чим більше помилок буде здійснено на попередніх етапах підготовки й надання послуги, тим

суттєвішою виявиться невідповідність між якістю і вимогами споживачів. Турбота про високу якість має стосуватися передбачення виникнення всіх описаних розбіжностей.

У методі SERVQUAL вимірювання прогалин передбачено такі етапи:

- 1) визначення оцінного взірця-еталона для конкретних досліджень;
- 2) укладення переліку питань оцінювальної анкети;
- 3) накопичення даних;
- 4) аналіз та інтерпретація результатів.

Результатом першого етапу є добір критеріїв оцінки якості певного туристичного продукту – послуги. Тут використовується задум колективу авторів під керівництвом А. Парасурамана, що стосується так званого універсального взірця-еталона, який охоплює близько 15-20 критеріїв, згрупованих у п'ятьох вимірах (рис. 8.2). Кожного разу його пристосовують до специфіки оцінюваної послуги. Дещо інший добір оцінних критеріїв буде встановлений у випадку оцінки якості послуг туристичного агентства чи туроператора, а ще інший – при оцінюванні якості послуги транспортного перевізника. Необхідно зауважити, що оцінні критерії формують сподівання і вимоги клієнтів.

Наступний етап пов'язаний зі створенням інструменту вимірювання у вигляді формуляра анкети чи сценарію репортажу. Важливою умовою є те, що анкета має містити три важливих питання:

- ступінь відчуття кожного очікування, яке описане за допомогою критеріїв оцінювання;
- ступінь здійснення цих очікувань конкретним виробником послуг;
- вага окремих вимірів якості, які були встановлені раніше.



Рис.8.2. Модель Servqual для оцінки якості послуги

У фазі аналізу даних здійснюють розрахунки синтетичного показника якості. Це вимагає поетапного підходу, а саме:

1. Визначення різниці між сприйняттям та очікуваннями для кожного респондента і для кожного оцінного критерію.
2. Підсумування різниць для кожного респондента в кожному з п'яти вимірів якості й визначення середньої різниці для певного виміру.
3. Сумування середніх різниць, які визначені для кожного виміру і респондента, для того, щоб обчислити середню з цих середніх.
4. Агрегування визначених середніх (крок 3) і визначення середньої різниці для всіх респондентів.
5. Коригування середніх різниць для кожного респондента і виміру (встановлені у кроці 2) з наданими респондентами вагами, що допомагає визначити середньозважений результат SERVQUAL. Отже, більший вплив на кінцевий результат чинять важливіші критерії оцінки.
6. Схематичне зображення результатів SERVQUAL на відповідних діаграмах і рисунках для полегшення їх інтерпретації й підсилення інформованості.

Результати, отримані завдяки цьому методові, можуть набувати додатних або від'ємних значень. Значення «0» символізує здійснення очікувань, під додатними значеннями розуміють перевищення вимог, а від'ємні значення

означають незадоволення потреб клієнтів. Якщо менший вимір зі знаком «мінус», то менше послуга відповідає вимогам покупців. Натомість збільшення додатної вартості показника SERVQUAL засвідчує поліпшення виконання послуги, корисність якої в очах клієнтів зростає. Метод SERVQUAL дає змогу провести як загальне оцінювання якості туристичного продукту, так і окремих його ознак, які описані критеріями оцінки [26].

Наступний метод виміру якості SERVPERF є спрощеною версією SERVQUAL, який оминає частину, що стосується очікувань. SERVPERF (service performance) вимірює лише сприйняття наданої послуги, визнаючи, що цього достатньо. Тут застосовується вимір діагностичних ознак значень (властивості послуги) за допомогою порядкової шкали зв'язку «кращий-гірший». Як і у першому випадку, дослідження відбувається поетапно, тобто спочатку створюється перелік запитань, спрямований до споживача, накопичуються дані анкетного дослідження, здійснюється аналіз інформації з графічним унаочненням результатів за допомогою діаграм, схем чи таблиць.

**Метод Critical Incidents Technique (CIT)**, тобто прийом критичних інцидентів, що ґрунтується на подіях, до яких належить аналіз складених скарг (рекламацій) і/або вимушених скарг. Метод охоплює як спонтанні скарги, так і подяки, які називають критичними випадками. За критичний випадок можна визнати взаємовідносини, що зумовлюють у клієнта стан беззаперечного задоволення або гніву.

Щоб вважати певний епізод критичним випадком, він має відповідати визначеним умовам, а саме:

- має відбутися зустріч між клієнтом і працівником;
- подія, на думку клієнта, є дуже позитивною або негативною;
- випадок становить окремий епізод;
- випадок детально запам'ятовується на тривалий час.

У процесі аналізу ці події класифікують у категорії, які відповідають визначеним сферам функціонування підприємства. Такий поділ дає змогу виявити, які сфери діяльності є проблемні, засвідчує зниження рівня якості або, навпаки, його підвищення.

Новатори застосування цього методу в послугах запропонували такі три категорії:

1) недоліки у системі надання послуг (наприклад, помилки, повільне або неповне обслуговування, відсутність зручностей, неможливість безготівкового розрахунку, обмежений асортимент тощо);

2) реакція працівників на виявлені й невиявлені бажання (невідповідність виконання замовлення, наприклад, у ресторані надання столика особам, які не курять, у секції для курців, втрата замовлення місця, підготовка місця на меншу кількість осіб ніж прийшла, подання страв у іншій послідовності, ніж замовлено);

3) самостійна (спонтанна) діяльність працівників (поведінка персоналу, наприклад, некоректність, нетерплячість, зміна у замовленні з ініціативи виконавця, помилки в розрахунку).

Отримані результати за методом СІТ важливі не лише з огляду на інформацію про ступінь задоволення клієнта. Їх роль є визначальною і стратегічною, тому що вони допомагають у плануванні персоналу і підвищенні його кваліфікації та внесенні коректив у систему управління. Нагромадження даних у цьому методі ґрунтується на анкетному репортажі, який передбачає переважно відкриті питання. Йдеться про якнайширшу характеристику епізоду і пізнання чинників цієї події. Натомість власне аналіз полягає у застосуванні статистичних прийомів, наприклад, щодо частоти прояву подібних випадків.

**Mystery shopping** – метод, який використовує прийом спостереження з таємною участю, у межах якого анонімний інспектор-контролер з великим досвідом видає себе за клієнта і робить контрольну купівлю послуг. Ця людина поводить як «звичайний» клієнт, однак, його роль полягає у створенні проблемних ситуацій, висловленні багатьох побажань і зауважень. Таке оцінювання є багатоаспектним і стосується всього процесу надання послуг, тобто від аналізу доступності інформації про підприємство (наприклад, характеристики веб-сторінки підприємства та популяризаційних матеріалів), через виконання замовлення телефоном, особисту зустріч у місці надання

послуг, перебігу процесу обслуговування, до оцінки поведінки виробника послуг після завершення угоди.

Завданням таємного інспектора-контрольора є визначення якості послуги в процесі реального її надання. Цей метод має не лише багато переваг, а й певні вади. До переваг належать: фаховість, багатоаспектність і детальність оцінки (список запитань дослідження є достатньо широким і деталізованим, оскільки інспектор має більше часу і терпіння для проведення оцінки, ніж звичайний клієнт). Недоліками є: суттєвий вплив інспектора на результати дослідження та факт, що інспектор не є звичайним клієнтом; його можна легко «викрити» через неординарну поведінку та постійні критичні зауваження.

У сучасній практиці господарювання використовують різноманітні моделі виміру якості наданих послуг, які відрізняються широтою охоплення, критеріями оцінки та деякими іншими параметрами. Кожне підприємство має право вибирати, як їм оцінювати якість обслуговування. Найбільш оптимальною, на нашу думку, є модель SERVQUAL, в якій процес оцінки якості відбувається за п'ятьма характеристиками, які забезпечують формування у споживача уявлення про якість послуги. В даній моделі враховується велика частина важливих для споживача характеристик, максимальна відповідність яких очікуванням забезпечує позитивне враження про якість наданої послуги. Саме тому застосування зазначеного методу є доцільним при експертному оцінюванні якості надання послуг.

Також існує величезна кількість статистичних методів, які дозволяють оцінити якість послуги. Японські спеціалісти зібрали з великої кількості методів сім найбільш простих і ефективних. Їх заслуга полягає в тому, що вони забезпечили простоту та візуалізацію цих методів, перетворивши їх фактично на ефективні інструменти контролю якості:

1. Контрольний аркуш – інструмент для збирання даних та їх автоматичного упорядкування для полегшення використання зібраної інформації.

2. Гістограма – інструмент, що дозволяє оцінити розподіл статистичних даних, згрупованих за частотою влучення даних у визначений (заздалегідь поставлений) інтервал.

3. Діаграма Парето – інструмент, який дозволяє об'єктивно уявити й виявити основні чинники, що впливають на досліджувану проблему, і розподілити зусилля для її вирішення.

4. Метод стратифікації – інструмент, що дозволяє зробити поділ даних на підгрупи за певною ознакою.

5. Діаграма розкиду (розсіювання) – інструмент, що дозволяє визначити вигляд і тісноту зв'язку між двома параметрами процесу.

6. Діаграма Ісікави (причинно-наслідкова діаграма) – інструмент, що дозволяє виявити найважливіші чинники (причини), що впливають на кінцевий результат.

7. Контрольна карта – інструмент, який дозволяє відстежувати шлях перебігу процесу та впливати на нього (за допомогою відповідного зворотнього зв'язку), попереджаючи його відхилення від висунутих до процесу вимог.

Дані методи можна розглядати і як окремі інструменти, і як систему методів. Послідовність застосування семи методів може бути різноманітною, залежно від поставленої мети.

Відомий японський спеціаліст у сфері якості професор К. Ісікава казав: «Відповідно до досвіду моєї діяльності, можу говорити, що 95% усіх проблем фірми можуть бути вирішені за допомогою цих семи методів». Тому статистичні методи – це засоби, які необхідно вивчати з метою експертного оцінювання якості послуг.

Гістограма – вид стовпчастої діаграми. Вона служить для узагальнення цифрових даних. Може використовуватись як графічне відображення даних контрольного аркуша. Характер розподілу даних може знайти суть проблеми. Гістограма призначена для комунікації безпосередньо з людьми, які управляють процесом.

Стратифікація – це процес сортування даних відповідно до деяких критеріїв, результати якого часто демонструються у вигляді діаграм і графіків.

Можна класифікувати величезну кількість даних у різні групи (чи категорії) зі спільними характеристиками, які мають назву перемінних стратифікації. Важливо встановити, які перемінні будуть використані для сортування.

Діаграма (графік) розкиду показує характер відносин між двома перемінними. Закономірності взаємозв'язку можуть як виявлятися, так і бути відсутніми взагалі. Необроблені дані зображуються як функція двох змінних, між якими потім може опинитися взаємозв'язок.

Контрольні карти – спеціальний вид діаграми, вперше запропонований Шухартом у 1925 році. Вони відображають характер зміни показника якості у часі. Контрольні карти за кількісними ознаками – це, як правило, здвоєні карти, одна з яких зображує зміну середнього значення процесу, а інша – розкиду процесу. Контрольні карти за якісними ознаками поділяються на карти для частки дефектних виробів, числа дефектних виробів, їх числа у вибірці і на один виріб.

Для експертного оцінювання якості надання послуг доцільно застосовувати три прості статистичні методи: контрольний аркуш, діаграму Ісікави та діаграму Парето. Розглянемо більш детально принципи застосування кожного із них.

**Діаграми Ісікави** («риб'ячий скелет») демонструє відносини між проблемою і її можливими причинами. Вона забезпечує модель установа перетинів між проблемою і чинниками. Діаграма Ісікави може бути корисною для усунення причин появи проблем, і навіть для розуміння ефектів впливу кількох чинників на процес. Аналізуються чотири основних чинника, які виступають у ролі причини: людина, машина (устаткування), матеріал і метод роботи. При аналізі цих факторів виявляються вторинні, третинні тощо. Для аналізу дефектів і побудови діаграми необхідно визначити максимальну кількість причин, які призвели до допущених дефектів. Причинно-наслідкова діаграма (схема Ісікави) є ефективним засобом для організації і показу різних гіпотез (як результат мозкового штурму), що поєднують потенційні причини з наслідками, які виникають. Діаграма базується на чіткому взаємозв'язку між



показниками якості і факторами, що впливають на них. Послідовність розробки діаграми Ісікави складається з декількох стадій:

1. Визначення показника якості.
2. Показник якості вказується у середині правого краю листка паперу.

Проводиться лінія хребта.

3. Застосовується метод мозкового штурму для виявлення головних можливих причин проблеми якості.

4. Записуються головні причини (категорії), що впливають на показник якості.

5. З'єднуються лініями («великими кістками») головні причини з «хребтом».

6. Визначення і запис вторинних причин для вже записаних головних причин.

7. З'єднуються лініями («середніми кістками») вторинні причини з «великими кістками».

8. Перевірка логічного зв'язку кожного причинного ланцюжка.

9. Нанесення всієї необхідної інформації і перевірка закінченості діаграми.

Результат процесу залежить від численних факторів, між якими існують відносини типу причина-результат. Можна визначити структуру або характер цих багатофакторних відносин завдяки систематичним спостереженням. Важко вирішити складні проблеми, не знаючи структури, що є ланцюгом причин і результатів. Причинно-наслідкова діаграма Ісікави – засіб, що дозволяє подати ці відносини в простій і доступній формі. Вона не вказує на точну причину виникнення проблеми якості. У діаграмі експерти вказують на можливі причини, що мають вплив на проблему, а ступінь впливу тієї чи іншої причини має оцінюватися в процесі спільного обговорення в групі поліпшення якості чи між зацікавленими особами. Кількісна оцінка за рахунок виміру – наступний крок після складання причинно-наслідкової діаграми, коли на підставі одержаних даних робиться висновок про правильність теоретичних міркувань,

у іншому разі потрібно коригування первісної причинно-наслідкової діаграми. Діаграма Ісікави має такі переваги:

1. Дозволяє графічно відобразити взаємозв'язок досліджуваної проблеми й причин, що впливають на цю проблему.
2. Дає можливість провести змістовний аналіз ланцюжка взаємозалежних причин, що впливають на проблему.
3. Зручна й проста для застосування й розуміння персоналом. Для роботи з діаграмою не потрібна висока кваліфікація співробітників, і немає необхідності проводити тривале навчання.

До недоліків даного інструмента якості можна віднести:

1. Складність правильного визначення взаємозв'язку досліджуваної проблеми й причин у випадку, якщо досліджувана проблема є комплексною, тобто є складовою частиною більш складної проблеми.
2. Іншим недоліком може бути обмежений простір для побудови й промальовування на папері всього ланцюжка причин розглянутої проблеми. Але даний недолік може бути переборений, якщо діаграма Ісікави будується із застосуванням програмних засобів.

**Контрольний аркуш** – спеціальний бланк для збирання даних. Вони полегшують процес збору, сприяють точності збирання даних і автоматично призводять до деяких висновків, що робить аналіз зручним і швидким. Результати легко зображуються у вигляді гістограми чи діаграми Парето. Контрольні листи можна застосовувати як для контролю за якісними, так і кількісними ознаками.

**Діаграма Парето** дозволяє аналізувати проблеми з будь-якої сфери діяльності підприємства, у тому числі в сфері управління якістю. Причини змін якості діляться на дві групи: нечисленні істотно важливі і численні несуттєві. Усуваючи причини першої групи, можна усунути майже всі втрати, спричинені зниженням якості.

Діаграма Парето будується у виді стовпчикового графіка і показує в спадному порядку відносний вплив кожної причини на загальну проблему. Крім того, на діаграмі зазвичай приводять кумулятивну криву накопиченого

відсотка причин. Зазвичай спочатку будують діаграму за результатами діяльності для виявлення головної з існуючих проблем. Потім будують діаграму за причинами для виявлення головних причин цієї проблеми та її вирішення тощо. Після проведення коригувальних заходів діаграму Парето можна знову побудувати і перевірити ефективність проведених поліпшень.

При використанні діаграми Парето для контролю найважливіших чинників користуються АВС-аналізом, який включає поділ кривої Парето на три частини:

- перша частина (А) містить невелике число ознак, що дають велике число дефектів;
- друга частина (В) – проміжна група ознак;
- третя частина (С) містить багато малозначущих ознак.

Відносно АВС-аналізу принцип Парето виглядає таким чином: 20% зусиль дають 80% результату.

## **8.2. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг**

Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг проведено в туристичному агентстві ПП «XXX». Було розроблено анкету на основі методики SERVQUAL. Стосовно сфери туризму обрані критерії були відкориговані і представлені у вигляді 18 пар-тверджень. У ході дослідження було опитано 20 осіб, які користувалися послугами ПП «XXX».

Розроблена і протестована анкета для оцінювання якості послуг складається з трьох блоків:

1. Блок тверджень для вимірювання очікувань споживачів щодо якості послуг. Респондентам пропонується оцінити рівень якості, який вони очікують отримати від взірцевих компаній - представників туристичної галузі.

2. Блок тверджень для вимірювання сприйняття споживачами якості послуг, наданих конкретною компанією. Респондентам пропонується оцінити якість послуг туристичної компанії ПП «XXX», послугами якої вони скористалися.

3. Блок тверджень для визначення ступеня важливості критеріїв якості

послуг для споживачів. Від респондентів вимагається висловити думку щодо ступеня важливості для них перерахованих критеріїв при виборі туристичного агентства, розподіливши бали від п'яти для важливих критеріїв до одного для неважливих. Критерії оцінки якості послуг туристичного агентства (туроператора) наведено в таблиці 8.1.

Таблиця 8.1

**Критерії оцінки якості послуг туристичного агентства (туроператора)**

№ групи	Вимірювання якості	Критерії оцінки
I	Матеріальність	1. Взірцева туристична агенція володіє сучасною офісною технікою (факс, комп'ютер, ксерокс) – М1. 2. Дизайн офісу взірцевої туристичної агенції є привабливим – М2. 3. Персонал туристичної агенції має елегантний формений одяг – М3. 4. Популяризаційні матеріали взірцевої туристичної агенції високої якості – М4.
II	Надійність	5. Взірцева туристична агенція сумлінно виконує зобов'язання – Н5. 6. Взірцева туристична агенція надає послуги без помилок і порушень – Н6. 7. Взірцева туристична агенція стежить за якістю своїх підрядників – Н7.
III	Чуйність.	8. Працівники взірцевої туристичної агенції завжди охоче допомагають своїм клієнтам – Ч8. 9. Працівники взірцевої туристичної агенції легко встановлюють контакт зі своїми клієнтами – Ч9 10. Час очікування на послугу є мінімальним – Ч10. 11. Туристична агенція гарантує клієнтові можливість контактує будь-який час у будь-якому місці – Ч11.
IV	Впевненість	12. Працівники взірцевої туристичної агенції є ввічливими та викликають довіру – В12. 13. Працівники взірцевої туристичної агенції надають вичерпну достовірну інформацію – В13. 14. В ідеальній туристичній агенції договірні умови не порушуються і клієнт почувається безпечно – В14.
V	Емпатія	15. Взірцева туристична агенція пристосовує свою пропозицію до індивідуальних потреб клієнта – Е15. 16. Працівники взірцевої туристичної агенції добре розуміють клієнта – Е16. 17. Клієнт взірцевої туристичної агенції відчуває себе бажаним – Е17. 18. Взірцева туристична агенція приділяє належну увагу рекламціям – Е18.

У першому та третьому блоках анкети SERVQUAL використовується п'ятибальна шкала Лайкерта: від «повністю не погоджуюся» (1 бал) до «повністю погоджуюся» (5 балів). Ці блоки анкети мають однакову структуру і

складаються з 18 тверджень, що мають подібний зміст. Твердження згруповані за п'ятьма критеріями якості послуг таким чином:

- матеріальність – матеріально-технічна оснащеність організації та її кваліфікаційний склад, (M1 – M4);
- надійність – виконання обіцянок, даних споживачеві, а також престиж організації в цілому, (H5 – H7);
- чуйність – професіоналізм і дисциплінованість трудового колективу, (Ч8 – Ч11);
- впевненість – ввічливість і тактовність колективу, його компетентність, впевненість і уважність до споживача, (B12 – B14);
- емпатія – індивідуальний підхід до споживача, розуміння його потреб і вираз турботи про нього, (E15 – E18).

При проведенні дослідження вирішувалися два основні завдання: по-перше, необхідно було зрозуміти, що споживач розраховує отримати при взаємодії з компанією, і по-друге оцінити як сприймається якість обслуговування туристичної компанії, послугами яких споживач скористався.

Рівень якості оцінювався таким чином:

1. Були виділені основні показники, складові якості турпослуг.
2. Кожен показник оцінювався за 5-бальною шкалою – від «повністю погоджуюся» (5 балів) до «повністю не погоджуюся» (1 бал).
3. Респондентам пропонувалося оцінити очікуваний рівень якості туристичних послуг від вірцевих туристичних компаній і рівень якості послуг від туристичного агентства «XXX».
4. Були визначені коефіцієнти вагомості кожного з критеріїв якості, виходячи з їх ступеня важливості для респондента.
5. У загальну таблицю результатів були занесені оцінки всіх респондентів.

Одиницею виміру служить коефіцієнт якості Q, який є цифровим виразом стану якості за п'ятьма критеріями. Коефіцієнт якості Q розраховується як різниця рейтингів сприйняття і очікування по кожному з 18 підкритеріїв за формулою 8.1:

$$Q_n = P_n - E_n, \quad (8.1)$$

де  $Q_n$  - коефіцієнт якості за критерієм  $n$ ;

$P_n$  - споживче сприйняття якості за критерієм  $n$  (друга анкета);

$E_n$  - споживче очікування якості за критерієм  $n$  (перша анкета).

На основі отриманих 18 коефіцієнтів якості можна розрахувати, як п'ять загальних коефіцієнтів якості по кожному з п'яти критеріїв (середні значення суми підкритеріїв по кожному з п'яти критеріїв), так і середньозважений коефіцієнт якості (середні значення суми всіх 17 коефіцієнтів якості). Задовільним результатом вважаються коефіцієнти якості, максимально наближаються до нульового значення.

Нульове значення якого-небудь коефіцієнта якості означає збіг рівня очікування якості та рівня сприйняття якості за цим критерієм. Негативні значення вказують на те, що рівень очікувань перевищує рівень сприйняття. Нарешті, позитивні значення вказують на те, що сприйняття якості вище рівня очікувань.

Результати проведеного дослідження методом SERVQUAL у туристичному агентстві ПП «XXX», наведено в таблиці 8.2. Згідно з результатами проведеного дослідження, висока якість і висока важливість у критеріїв H5, Ч8, Ч9 B12, B14. Це говорить про те, що персонал орієнтований на клієнтів і в будь-якій проблемній ситуації намагається щиро вирішити проблему. Крім того, можемо зробити висновок, що турагентство дотримується договірних умов зі споживачем, не порушує його права і він відчуває себе безпечно, про що свідчить високий рівень критерія B14.

Висока важливість і різною мірою найнижча якість у критеріїв: M1, M2, M3, M4, H6, Ч10, B13, E15, E16, E17, E18. Вкрай низька якість M1, M4 показує слабкість фірми в інформаційних матеріалах, а також необхідність зробити упор керівництва на заміну офісної техніки на нову.

## Результати дослідження

Критерій якості	Рейтинг оцікування, D <sub>а</sub>	Рейтинг сприйняття, E <sub>n</sub>	Важливість для клієнта	Коефіцієнт відносної важливості	Коефіцієнт якості, Q <sub>n</sub>	Коефіцієнт якості з урахуванням важливості для клієнта
1М.	4,41	4,18	4,47	0,89	-0,23	-0,21
2М.	4,71	4,59	4,24	0,85	-0,12	-0,10
3М.	4,88	4,65	4,71	0,94	-0,23	-0,22
4М.	4,59	4,12	4,41	0,88	-0,47	-0,41
5Н.	4,35	4,41	4,88	0,98	0,06	0,06
6Н.	4,65	4,20	4,71	0,94	-0,45	-0,42
7Н.	4,59	4,59	4,59	0,92	0,00	0,00
8Ч.	4,59	4,65	4,88	0,98	0,06	0,06
9Ч.	4,65	4,65	4,94	0,99	0,00	0,00
10Ч.	4,65	4,35	4,94	0,99	-0,30	-0,30
11Ч.	4,65	4,65	4,76	0,95	0,00	0,00
12В.	4,29	4,47	4,29	0,86	0,18	0,15
13В.	4,53	4,35	4,59	0,92	-0,18	-0,17
14В.	4,35	4,41	4,88	0,98	0,06	0,06
15Е.	4,65	4,47	4,82	0,96	-0,18	-0,17
16Е.	4,59	4,53	4,65	0,93	-0,06	-0,06
17Е.	4,82	4,53	4,76	0,95	-0,29	-0,28
18Е.	4,82	4,76	4,71	0,94	-0,06	-0,06
Матеріальність	4,65	4,39	4,46	0,89	-0,26	-0,23
Надійність	4,53	4,40	4,73	0,95	-0,13	-0,12
Чуйність	4,64	4,58	4,88	0,98	-0,06	-0,06
Впевненість	4,39	4,41	4,59	0,89	-0,06	0,02
Емпатія	4,72	4,57	4,74	0,95	-0,15	-0,14
Середньозважений коефіцієнт якості	4,58	4,47	4,68	0,93	-0,13	-0,12

Також необхідно приділити увагу не тільки презентабельності офісу, але і самого персоналу, про що говорить нам критерій М3. Критерій М2 свідчить про незначну невідповідність приміщення високим вимогам споживачів, звідси випливає, що в майбутньому необхідно своєчасно виявити неякісні елементи і замінити їх на нові.

Особливу увагу керівництву необхідно звернути на низькі показники якості таких критеріїв, як Н6 і В13 та вжити заходи щодо підвищення рівня

кваліфікації працівників для поліпшення якості обслуговування споживачів та захисту їх прав.

Також важливим моментом є оперативне реагування на прибулих потенційних споживачів послуг, так як дана мета є пріоритетною, а другорядні завдання повинні виконуватися вже після безпосереднього обслуговування клієнтів, даний показник Ч10 необхідно в найкоротші терміни перевести в якісний, тому що довге очікування на послугу негативно впливає на враження споживачів від обслуговування. У розмові з покупцями необхідно більше приділяти уваги реальним проблемам і бажанням у виборі туру, намагатися менше у відкрити нав'язувати додаткові послуги та різні вигоди, не створивши цінності і потреби в них для споживача, це також важливий момент, про що сигналізують критерії E15 і E16.

Об'єднання всіх показників у середньозважений коефіцієнт якості, який склав «-0,12» говорить про те, що туристичному агентству ПП«XXX», необхідно допрацьовувати всі моменти, які ведуть його від бажаного рівня якості в очах споживачів. Особливий акцент необхідно зробити на виправлення блоків: матеріальність, надійність, емпатія. Споживачі висувають високі вимоги до сучасних турагентств і мета будь-якого з них – прагнути мінімум до показника якості 0 і вище. Визначений коефіцієнт якості вказує на те, що на даному підприємстві існують причини, які негативно впливають на якість послуг.

Для ідентифікації причин, що впливають на якість туристичних послуг із застосуванням «мозкового штурму» експертами-спеціалістами ПП«XXX», побудовано діаграму Ісікави (рис. 8.3).



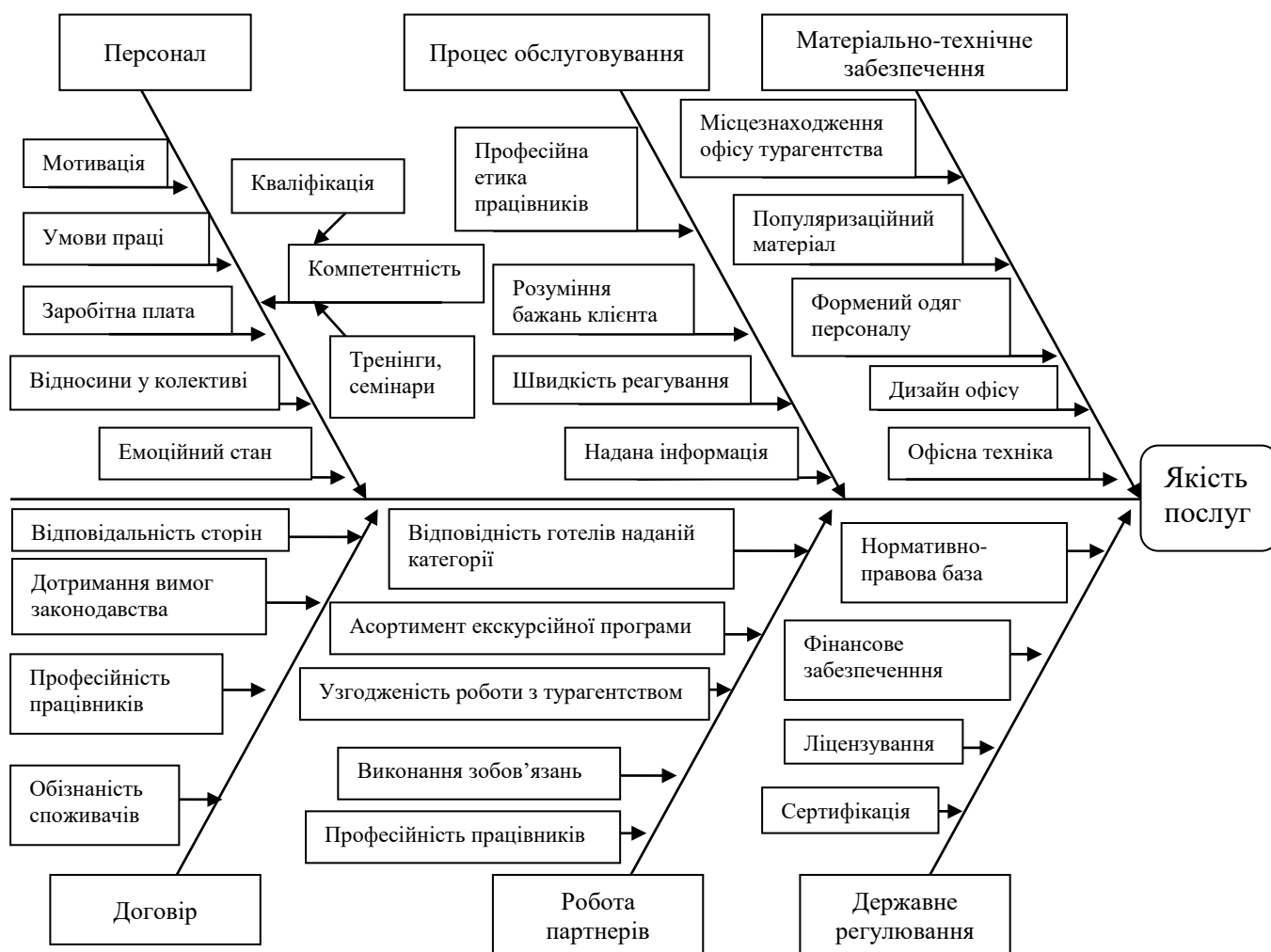


Рис. 8.3. Діаграма Ісикави для визначення проблем, що впливають на якість туристичних послуг

З метою захисту прав споживачів, кожне підприємство має забезпечувати належну якість надання послуг та задовольняти потреби споживачів.

З цією метою був проведений аналіз книги скарг і пропозицій у турагентстві ПП «XXX». У результаті аналізу зібрано скарги споживачів та згруповано в залежності від проблем щодо якості надання туристичних послуг (табл. 8.3).

Таблиця 8.3

**Характеристика скарг споживачів**

№з /п	Сутність скарги	Визначення проблеми
1.	По прибуттю до місця відпочинку туристу було відмовлено у розміщенні в готелі через те, що туроператором не оплачено готельних послуг. Відшкодувати збитки туроператор відмовляється без пояснень причин.	Невиконання зобов'язань туроператором, невиконання умов договору (робота партнерів, договір)
2.	Несвоєчасне інформування про зміни в туристичній програмі, неправильна консультація щодо митно-візових правил та обмеження власної відповідальності.	Некомпетентність персоналу, невиконання умов договору зі споживачами (персонал, договір)
3.	Довге очікування відповіді від турагента на запит про підбор туру.	Низька мотивація персоналу, нерозуміння бажань клієнта (персонал, процес обслуговування)
4.	Відсутність популяризаційного матеріалу (каталогів для наочного ознайомлення з турпродуктом), неможливість отримання роздрукованого документа через несправність принтера.	Недосконалість матеріально-технічного забезпечення (матеріально-технічне забезпечення)
5.	Різниця між заброньованими турпродуктами і одержаними, надання недостовірної інформації щодо відстані готелю до берега моря, проведення екскурсії некваліфікованим екскурсоводом.	Невиконання умов договору зі споживачами, некомпетентність персоналу, неналежне виконання зобов'язань фірмами-партнерами. (договір, персонал, робота партнерів)

За результатами аналізу скарг розроблено контрольний листок за проблемами, що впливають на якість надання туристичних послуг (табл. 8.4).

Таблиця 8.4

**Контрольний листок для систематизації даних (скарг) за проблемами**

№з/п	Найменування проблеми	Ск. №1	Ск. №2	Ск. №3	Ск. №4	Ск. №5	Кількість скарг
1.	Робота партнерів	3	0	0	0	3	6
2.	Договір	4	4	0	0	3	9
3.	Персонал	0	5	5	6	0	16
4.	Процес обслуговування	0	0	4	0	0	4
5.	Матеріально-технічне забезпечення	0	0	1	4	0	5
Усього							40

Для експертного оцінювання якості надання туристичних послуг нами було застосовано діаграму Парето, за допомогою якої визначили та

проаналізували найважливішу проблему, що впливає на якість надання послуг туризму ПП «ХХХ».

Для побудови діаграми Парето було здійснено обробку статистичних даних (скарг), отриманих у результаті аналізу книги скарг і пропозицій у турагентстві ПП«ХХХ». Дані наведено у таблиці 8.5.

Таблиця 8.5

### Обробка даних для побудови діаграми Парето

Найменування проблем	Кількість скарг, шт	Питома вага, %	Кумулятивна вага на даній операції, %
Персонал	16	40	40
Договір	9	22,5	62,5
Робота партнерів	6	15	77,5
Матеріально-технічне забезпечення	5	12,5	90
Процес обслуговування	4	10	100
Усього	40	100	

За даними таблиці 8.5 побудовано діаграму Парето для визначення найважливішої проблеми, що впливає на якість надання туристичної послуги (рис.8.4).

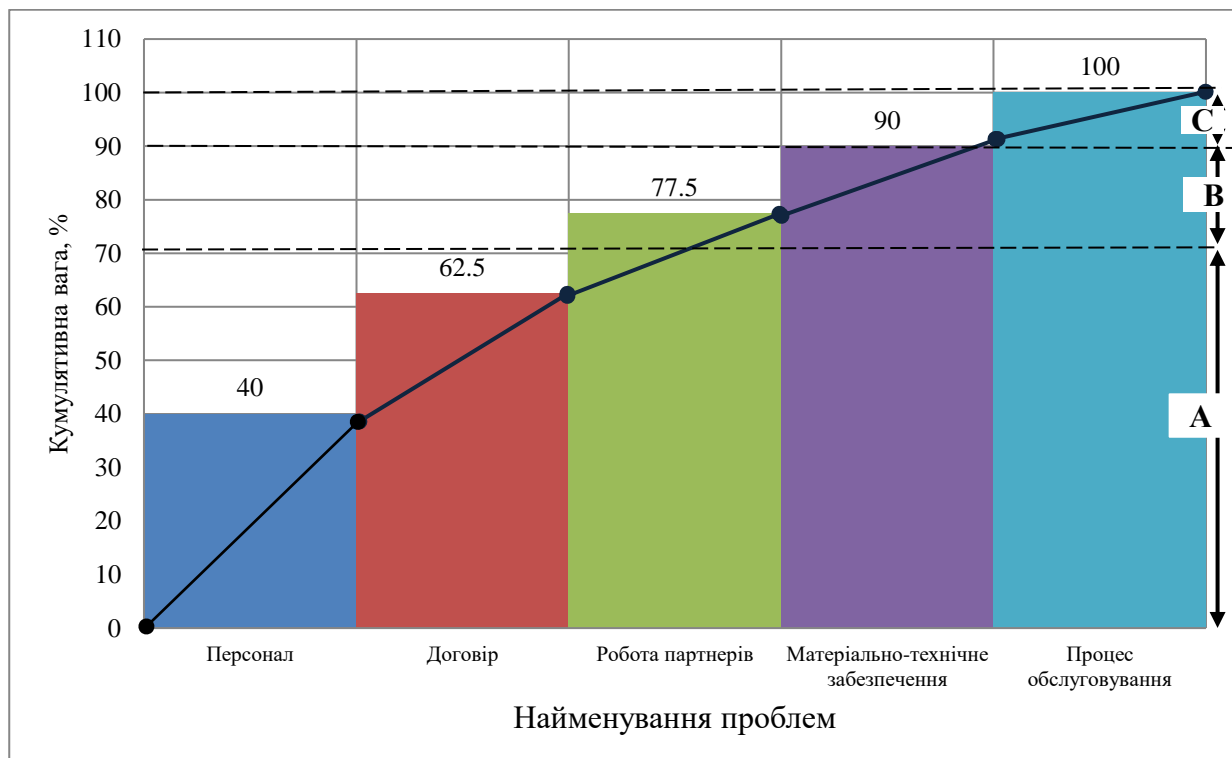


Рис.8.4. Діаграма Парето (кумулятивна крива)

За допомогою діаграми Парето встановили, що найважливішою проблемою, яка впливає на якість туристичних послуг, є персонал, кумулятивна вага якої складає 40%. Отже, керівництво турагентства повинне зосередити свою увагу на вирішенні саме цієї проблеми.

На основі ABC - аналізу провели ранжування проблем щодо якості надання туристичних послуг шляхом поділу на 3 зони:

- зона А ( ~ 70%): до неї належать найголовніші причини зниження якості послуг – персонал (40%) та договір (22%);
- зона В ( ~ 20 %): до неї належать менш значущі причини зниження якості послуг – робота партнерів (15%) , а також матеріально-технічне забезпечення (13%);
- зона С ( ~ 10%): до неї належать найменш значущі причини зниження якості послуг – процес обслуговування (10%).

Отримані результати проведеного ABC - аналізу є важливою інформацією керівництву турагентства ПП «XXX» для запровадження комплексу заходів щодо усунення проблем, що впливають на якість послуг. У першу чергу, необхідно звернути увагу на проблеми зони А, зони найбільш важливих і значущих проблем. Турагентству ПП «XXX» необхідно більш ретельно підбирати персонал, постійно підвищувати рівень його кваліфікації, а також контролювати виконання умов договору зі споживачами.

З метою захисту прав споживачів туристичне підприємство має постійно аналізувати проблеми, що впливають на якість надання туристичних послуг та впроваджувати заходи щодо їхнього усунення.

### **8.3. Експертне оцінювання якості надання перукарських послуг**

Оцінити якість обслуговування складно, оскільки кожний клієнт сприймає не тільки результат послуги, але й стає співучасником її надання.

Для проведення оцінки якості надання перукарських послуг у салоні краси «XXX» було застосовано метод соціологічного опитування та SERVQUAL.

Салон краси надає повний перелік послуг, який характерний для підприємств даної категорії. Середня чисельність споживачів послуг за день складає 15-20 осіб, що вказує на середній попит споживачів на послуги салону краси.

З метою визначення вікової категорії та освіченості споживачів перукарських послуг, було проведено соціологічне опитування клієнтів салону краси «XXX».

В опитуванні взяли участь 30 респондентів, яким було поставлено питання щодо віку, освіти, вирішальних критеріїв при виборі салону краси, а також рівня якості надання послуг, обслуговування, етичного та естетичного аспектів, організаційно-технологічного забезпечення салону краси «XXX».

У дослідженні брали участь клієнти різного віку. З опитування було визначено, що найбільша кількість клієнтів, які відвідують салон краси, це особи 25-34 років – 46,7%, клієнти від 18-24 становлять 23,3%, від 35-44 – 16,7%. Найменше відвідують салон особи 45-53 і старше 55 років – 10% і 3,3% відповідно (рис.8.5).

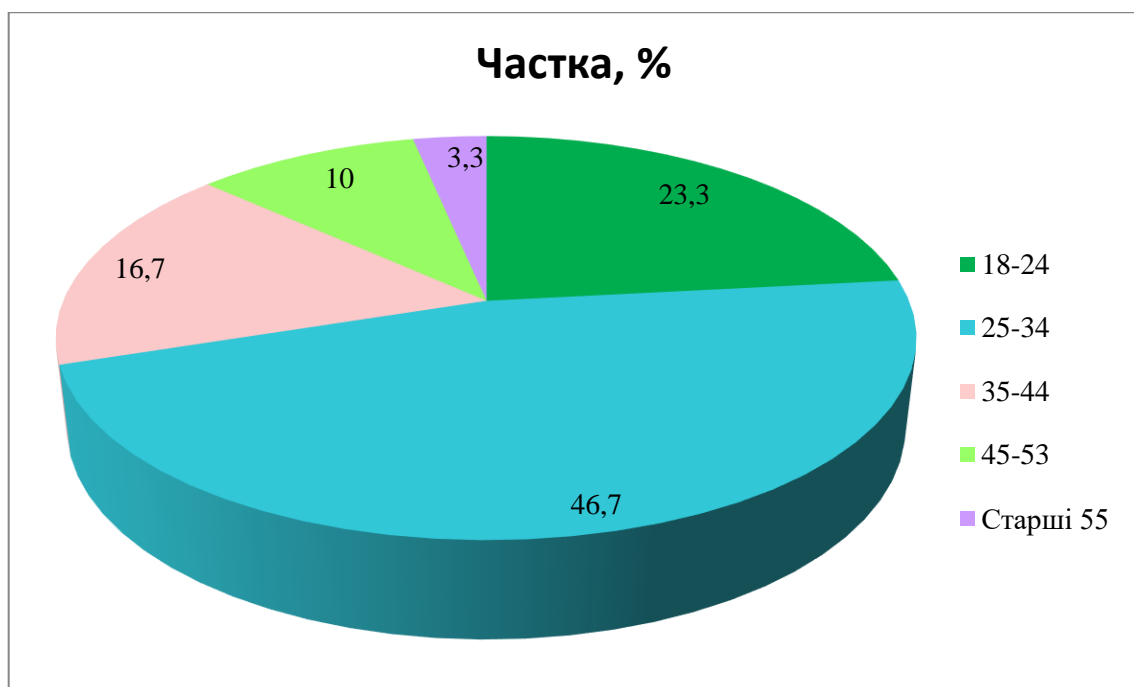


Рис.8.5. Діаграма визначення вікової категорії клієнтів салону краси «XXX»

У ході опитування було визначено освіченість споживачів салону краси «XXX». Опитування показало, що найбільша кількість клієнтів – це особи зі середньою спеціальною освітою та вищою.

Серед клієнтів також є відвідувачі з незакінченою вищою освітою та середньою загальною. Найменшу кількість відвідувачів становлять клієнти з середньою неповною освітою. Проведене опитування свідчить про те, що салон відвідують освічені особи (рис.8.6).

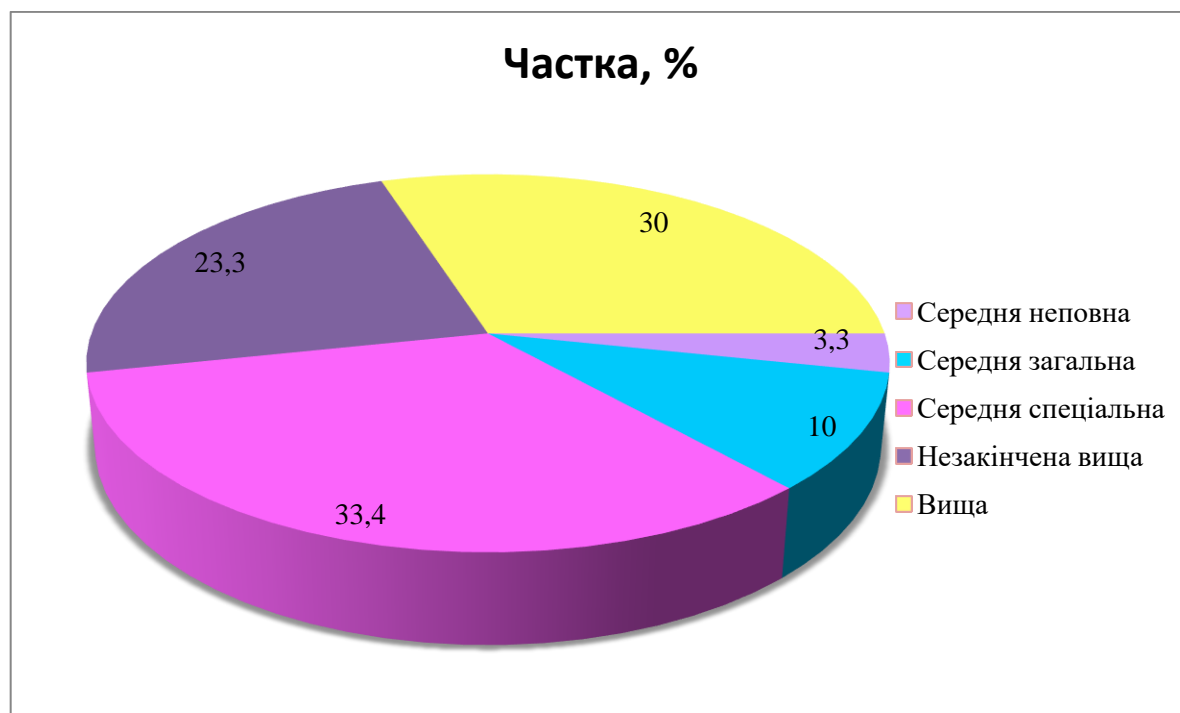


Рис.8.6. Діаграма визначення освіченості споживачів послуг салону краси «XXX»

У результаті соціологічного опитування клієнтів салону краси визначено критерії, які мають найбільший вплив на вибір послуг. Пріоритетність критеріїв вибору споживачів послуг салону краси наведено на рис.8.7.

За результатами дослідження критеріїв, які впливають на вибір споживачів, визначено, що значними є: поради друзів і знайомих (28%), ціна – 21%, зручне місце розташування (16%). Це свідчить про те, що реклама, інтер'єр, інформація в спеціальних довідниках та Інтернеті, набір послуг та інше не справляють належного враження на клієнта.

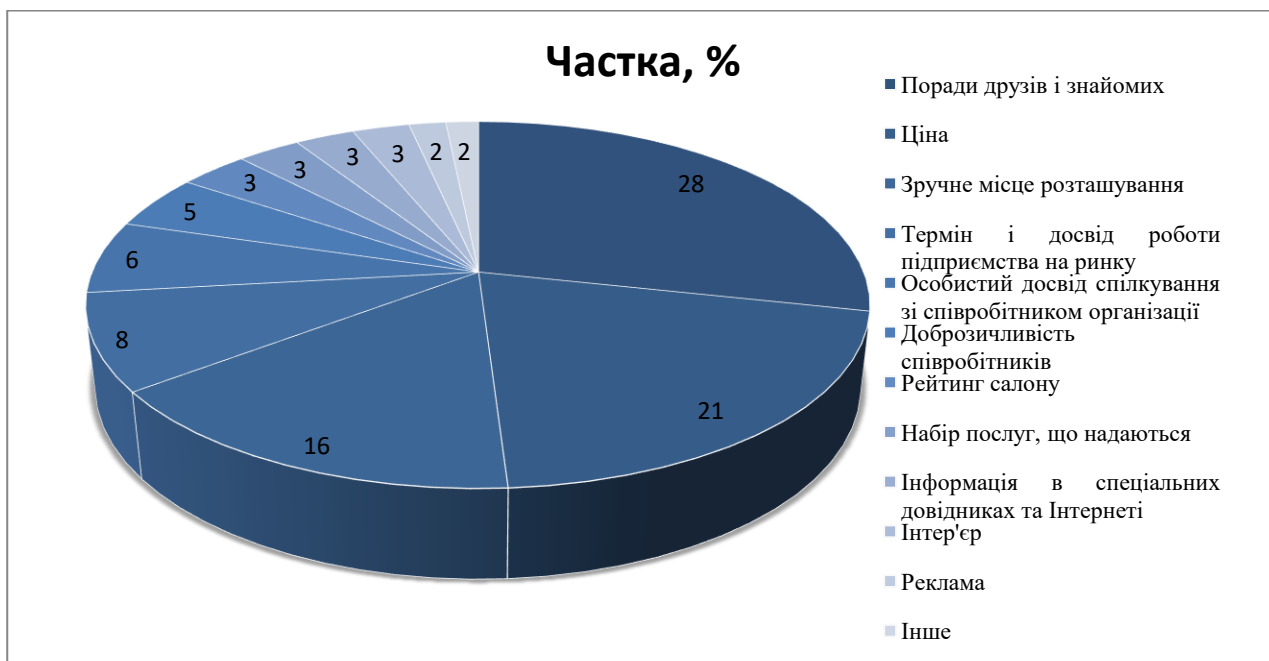


Рис.8.7 Діаграма споживчого вибору при ухваленні рішення про відвідування салону краси «XXX»

Якість послуг салону краси характеризується сукупністю показників якості виконання замовлень та обслуговування населення. Для оцінювання якості надання послуг споживачами застосовували за 5-ти бальну систему (рис.8.8).

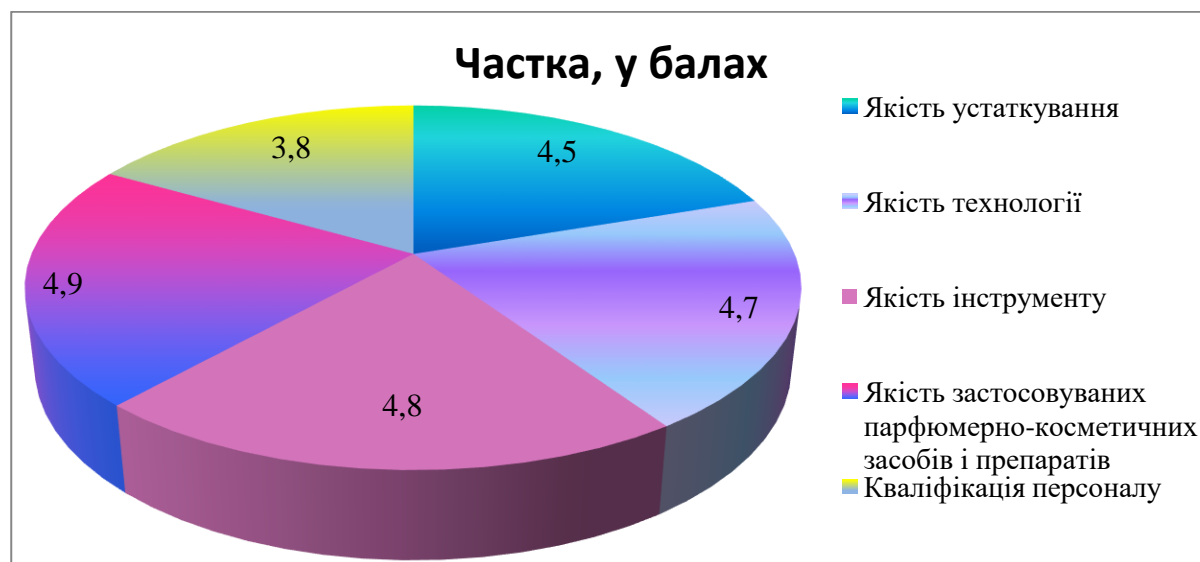


Рис. 8.8. Діаграма оцінювання якості надання послуг споживачами салону краси «XXX»

За результатами анкетування визначили пріоритетність чинників, що впливають на якість надання послуг салону краси з погляду споживачів:

«якість застосовуваних парфюмерно-косметичних засобів і препаратів» – 4,9 бали, «якість інструменту» – 4,8 балів, «якість технології» – 4,7 бали, «якість устаткування» – 4,5 бали, «кваліфікація персоналу» – 3,8 бали. Це означає, що якість устаткування та кваліфікація працівників потребують поліпшення.

Головними критеріями якості обслуговування споживача послуги визначено: ставлення до клієнта з боку персоналу, час обслуговування, претензії та заперечення з боку клієнта, застосування прогресивних форм обслуговування та задоволеність клієнта.

На рис. 8.9 зображено результати опитування за 5-ти бальною шкалою. Результати опитування свідчать про те, що час обслуговування споживачі оцінили в 5 балів, ставлення до клієнта з боку персоналу – в 4,5 бала.



Рис. 8.9. Діаграма оцінювання якості обслуговування клієнтів

Виконавці послуг салону краси «XXX» мають дотримуватися певних етичних норм при спілкуванні з клієнтами під час виконання професійних обов'язків і правил культури обслуговування.

На рис. 8.10. наведено дані щодо значущості критеріїв для споживачів. Основними є: привітність персоналу салону краси, уважність, терплячість і відсутність претензій та заперечень з боку майстрів.



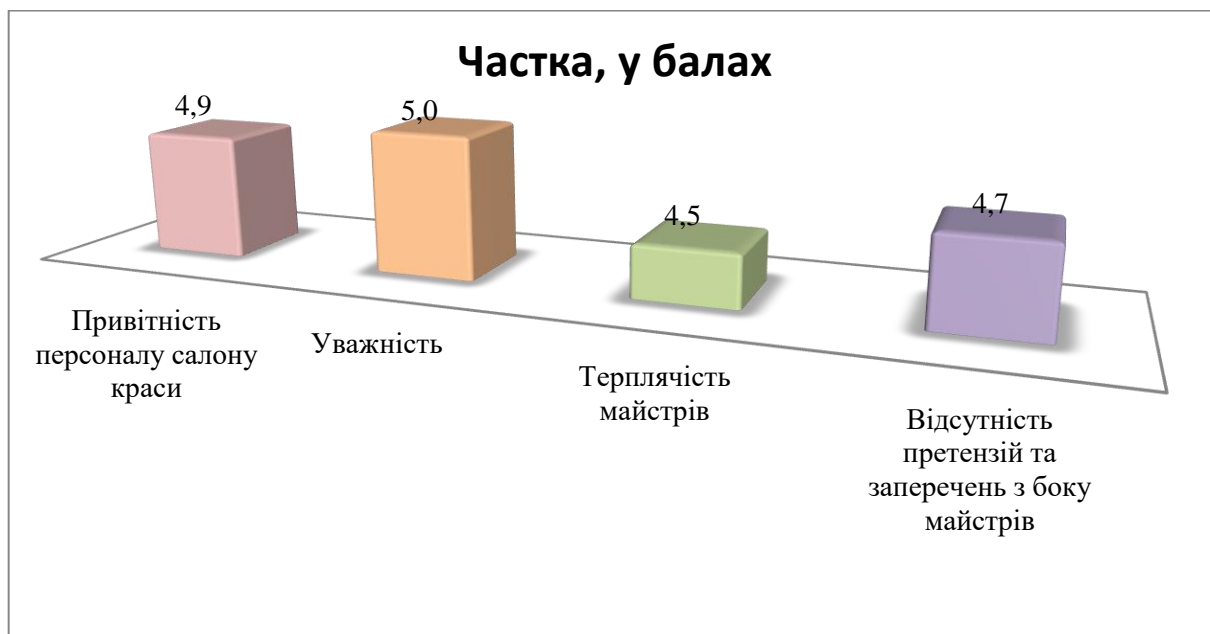


Рис. 8.10. Діаграма оцінювання етичного аспекту салону краси «XXX»

При наданні перукарських послуг, не менш важливими є критерії, що входять до естетичного аспекту та впливають на культуру обслуговування. До цього аспекту належать: оригінальність художнього задуму послуги, дотримання вимог моди, оцінка дизайну приміщення, оцінка робочого одягу, оцінка робочого місця (рис. 8.11).

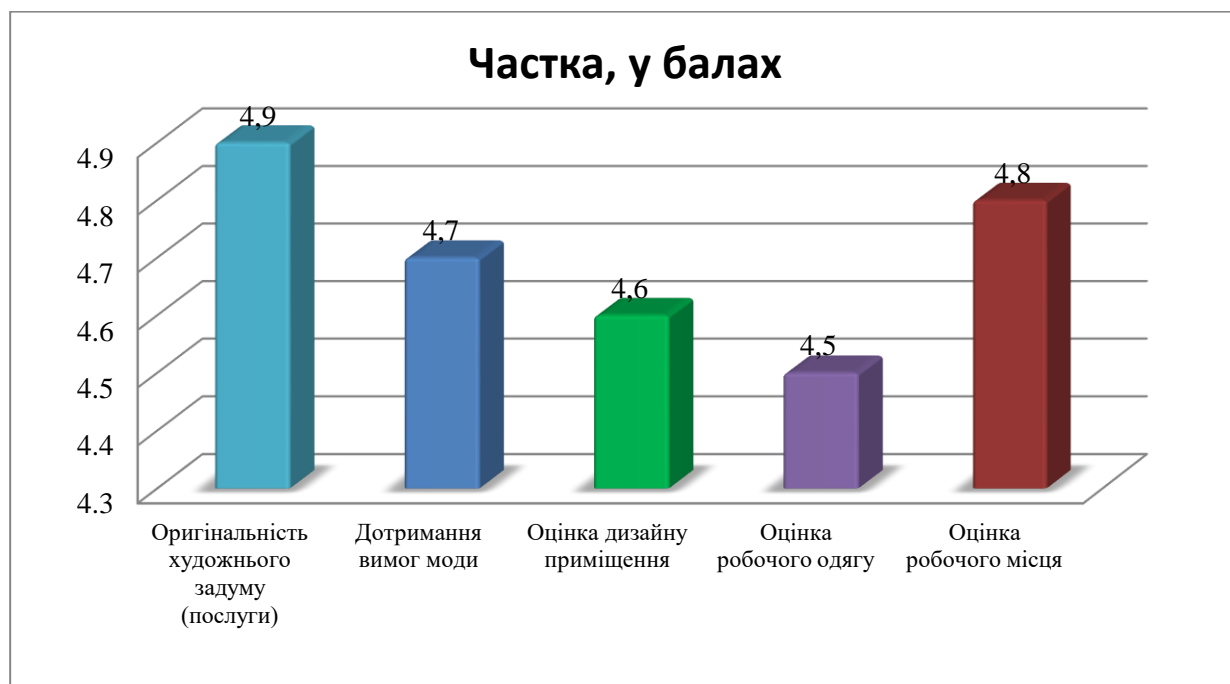


Рис. 8.11. Діаграма оцінювання естетичного аспекту салону краси «XXX»

Результати експертного оцінювання якості надання послуг салоном «XXX» із застосуванням методу соціологічного опитування є суттєвою інформацією керівництву салону краси щодо прийняття управлінських рішень

для усунення проблем неякісного надання послуг за визначеними критеріями з погляду споживачів.

#### **8.4. Експертне оцінювання якості надання інжинірингових послуг**

Підприємства сфери інжинірингу мають розробити програму постійного поліпшення якості надання послуг/виконання робіт, а також ефективності й результативності всього їхнього циклу, включаючи заходи щодо визначення:

- характеристики (показника), поліпшення якої є найбільш вигідним з погляду як споживача, так і підприємства, що надає послуги;
- будь-яких змін у потребах ринку, що можуть вимагати перегляду характеристик, техніко-економічних показників щодо надання послуг/виконання робіт;
- будь-яких відхилень від установлених параметрів якості послуги/виконання роботи внаслідок неефективності чи недостатності закладених у систему менеджменту якості засобів контролю;
- резервів зниження витрат при збереженні та поліпшенні якості послуг/виконання робіт.

Діяльність щодо поліпшення рівня якості інжинірингових послуг має бути спрямована на досягнення як термінових, так і перспективних завдань та включати:

- визначення того, які дані підлягають збиранню;
- аналіз даних і надання першочергової уваги видам діяльності, які найбільш негативно впливають на якість послуг/виконання робіт;
- передавання результатів аналізу за допомогою зворотного зв'язку оперативному керівництву з пропозиціями та рекомендаціями щодо невідкладного поліпшення якості;
- періодичне інформування вищого керівництва з метою проведення аналізу та прийняття управлінських рішень щодо поліпшення якості послуг/виконання робіт та, загалом, системи менеджменту якості.

Як зазначалося вище, при невідповідності фактичних даних технічним вимогам, здійснюється управлінський вплив на об'єкт контролю з метою усунення виявленого відхилення.

Для експертного оцінювання якості вибрано процес проведення електромонтажних робіт з прокладання кабелів у ТОВ «УУУ» розроблено алгоритм та операційні процедури. Кожну операцію, яка є складовою електромонтажних робіт з прокладання кабелів, розглядаємо як процес, що має вхід та вихід. Вихідні дані попередньої операції зазвичай є входом наступної. Такий підхід забезпечує якість кожної операційної процедури, а отже, і загалом, готової електросилової мережі. Алгоритм процесів виконання електромонтажних робіт з прокладання кабелів наведено на рис. 8.12., операційні процедури – на рис. 8.13 -8.17.



Рис. 8.12. Алгоритм процесів виконання електромонтажних робіт з прокладання силових електричних кабелів

# **1. Ознайомлення персоналу цеху по монтажу та ремонту електрообладнання з проектом на прокладання силових електричних кабелів**

**Мета:** ознайомлення, внесення пропозицій, рекомендацій з подальшим внесенням змін у проектну документацію проектним відділом (при необхідності)

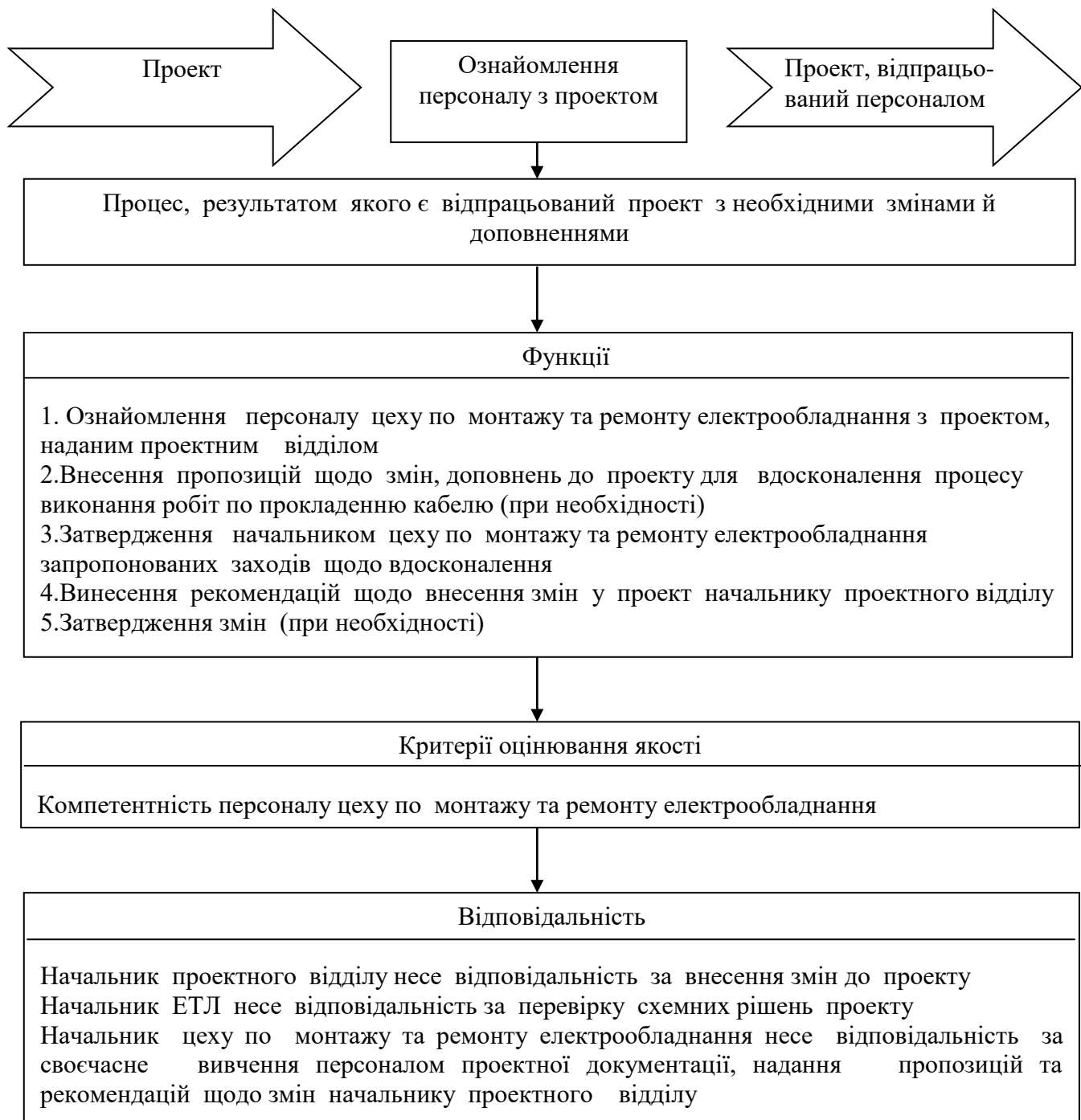


Рис. 8.13. Операційна процедура ознайомлення персоналу цеху по монтажу та ремонту електрообладнання з проектом на прокладання кабелів

## 2. Складання плану - графіка на виконання робіт по прокладанню кабелів згідно з проектом

**Мета:** Планування роботи відповідно до умов договору, розподіл персоналу по об'єктах.



Рис. 8.14. Операційна процедура складання плану-графіка на виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів

### 3. Забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту

**Мета:** Своєчасне і якісне забезпечення необхідним конструктивом і матеріалами згідно з проектно-кошторисною документацією



Рис. 8.15. Операційна процедура забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту

#### 4. Технологічний процес прокладання силових електричних кабелів

**Мета:** Своєчасне та якісний монтаж зовнішніх силових електричних мереж згідно з затвердженим проектом



Рис. 8.16. Операційна схема технологічного процесу прокладання силових електричних кабелів

## 5. Випробування і перевірка силових електричних кабелів (кабельної траси)

**Мета:** Своєчасне визначення в кабельній трасі невідповідностей для негайного їх усунення шляхом проведення її випробувань та перевірки

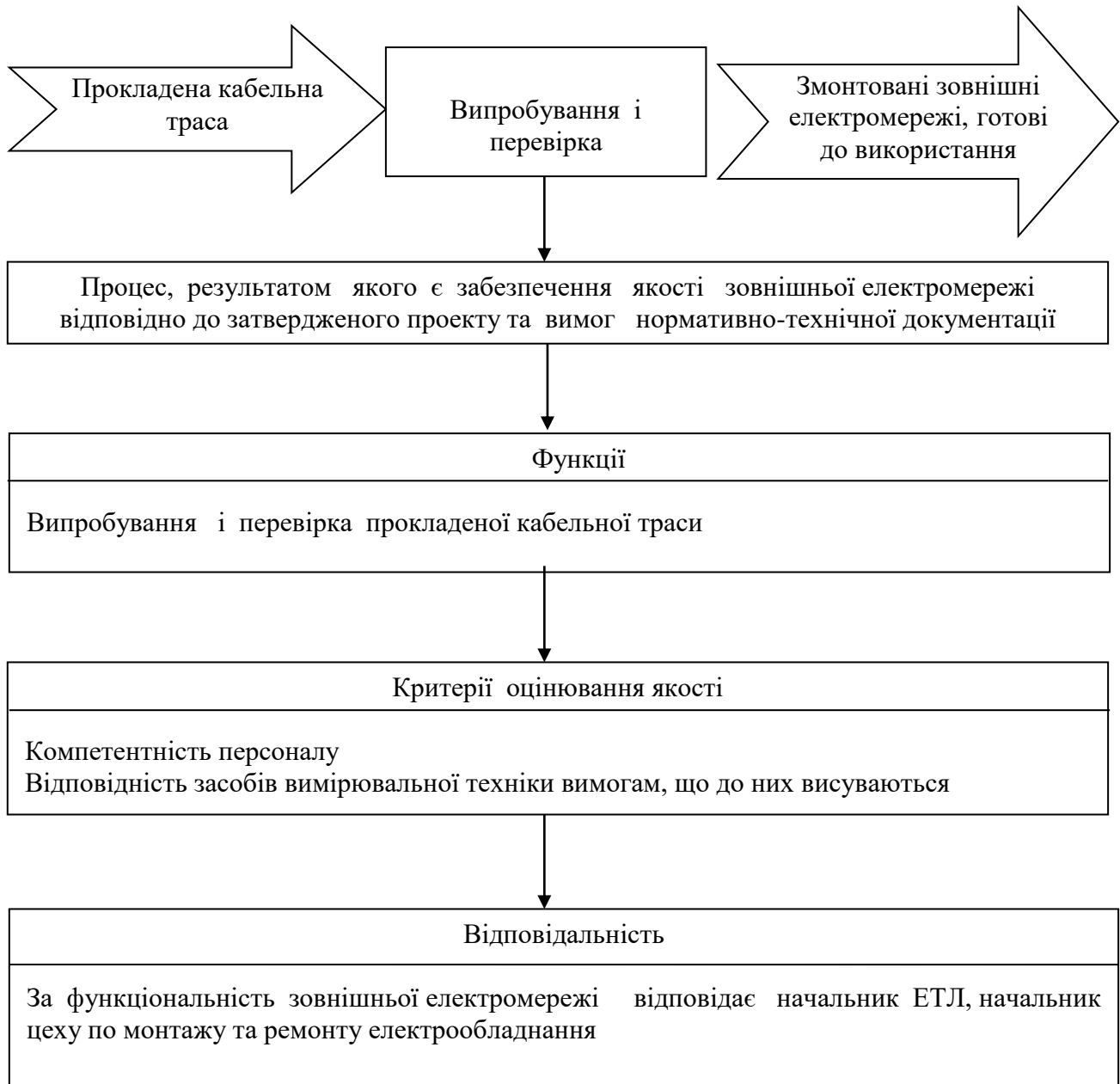


Рис. 8.17. Операційна процедура випробування і перевірки прокладеної кабельної траси



За допомогою діаграми Ісікави, використовуючи дані операційних процедур, визначено всі можливі параметри, що впливають на якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів та проведена їх ідентифікація експертним шляхом. У результаті ідентифікації визначились першочергові та другорядні причини впливу на якість робіт по прокладанню кабелів. Першочерговими причинами вважаємо кожен етап (операцію) щодо виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів.

Параметри, що впливають на якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів схематично відображено на рис. 8.18.

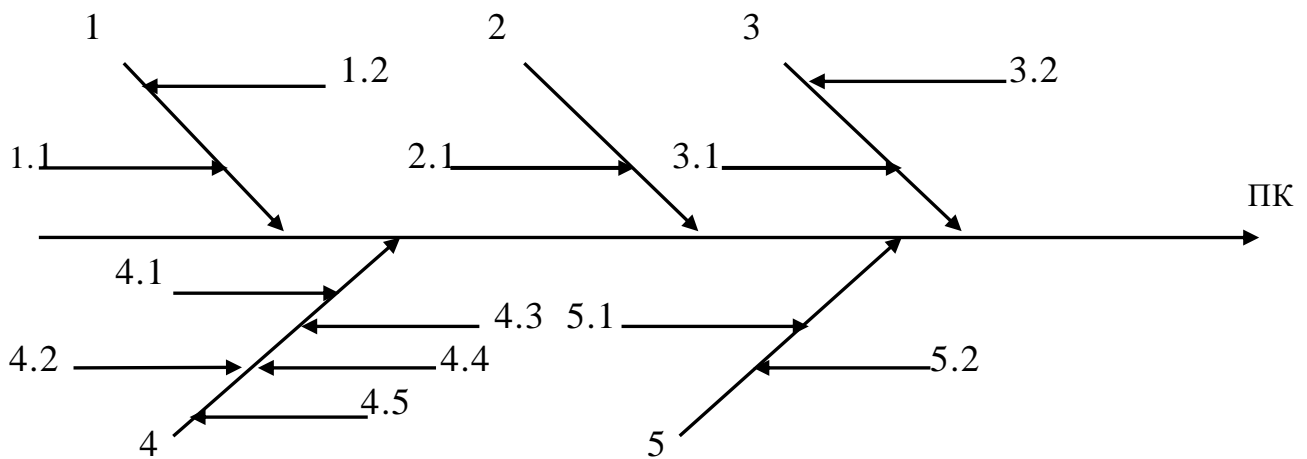


Рис. 8.18. Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів

де ПК – якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів;  
 1 – ознайомлення персоналу цеху по монтажу та ремонту електрообладнання з проектом на прокладання силових електричних кабелів;  
 1.1 – компетентність персоналу;  
 1.2 – відповідність вимогам нормативної документації;  
 2 – складання плану-графіка виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів згідно з проектом;

- 2.1 – обґрунтованість термінів плану-графіка;
- 3 – забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту;
- 3.1 – відповідність конструктивів та матеріалів вимогам проектно-кошторисної документації
- 3.2 – своєчасність забезпечення конструктивом і матеріалами
- 4 – технологічний процес прокладання силових електричних кабелів
- 4.1 – компетентність персоналу
- 4.2 – наявність інструменту та засобів вимірювальної техніки
- 4.3 – відповідність вимогам проекту
- 4.4 – відповідність вимогам ПУЕ (Правила устроїв електричних)
- 4.5 – відповідність оформлення приймально-здавальної документації вимогам нормативних документів
- 5 – випробування і перевірка силових електричних кабелів (кабельної траси)
- 5.1 – компетентність персоналу
- 5.2 – відповідність засобів вимірювальної техніки вимогам, що до них висуваються.

Як показано на рис.8.18, визначились першочергові причини, що впливають на якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів та другорядні. Зведемо їх у таблицю 8.5.

Таблиця 8.5

Взаємозв'язок ідентифікованих причин, які впливають на якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів

Причини		
№ з/п	Першочергові (операційні процедури)	Другорядні
1	Ознайомлення персоналу цеху по монтажу та ремонту електрообладнання з проектом на прокладання силових електричних кабелів	1.1 – компетентність персоналу 1.2 – відповідність вимогам нормативної документації
2	Складання плану-графіка виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів згідно з проектом	2.1. - обґрунтованість термінів плану-графіка
3	Забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту	3.1 - відповідність конструктивів та матеріалів вимогам проектно-кошторисної документації 3.2 - своєчасність забезпечення конструктивом і матеріалами
4	Технологічний процес прокладання силових електричних кабелів	4.1 - компетентність персоналу 4.2 - наявність інструменту та засобів вимірювальної техніки 4.3 – відповідність вимогам проекту 4.4 - відповідність вимогам ПУЕ (Правила устроїв електричних) 4.5 – відповідність оформлення приймально-здавальної документації вимогам нормативних документів
5	Випробування і перевірка силових електричних кабелів (кабельної траси)	5.1. – компетентність персоналу 5.2. - відповідність засобів вимірювальної техніки вимогам, що до них висуваються

Дослідження проводимо з використанням контрольного аркуша зі статистичними даними щодо процесів виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів, зібраними за 2 місяці (жовтень, листопад) у ТОВ “УУУ ” (табл. 8.18).

Таблиця 8.6

**Контрольний аркуш**

№ з/п	Параметри (операційні процедури)	Число дефектів (випадків невідповідностей)
1	Ознайомлення персоналу цеху по монтажу та ремонту електрообладнання з проектом на прокладання силових електричних кабелів	-
2	Складання плану-графіка виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів згідно з проектом	2
3	Забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту	3
4	Технологічний процес прокладання силових електричних кабелів	5
5	Випробування і перевірка силових електричних кабелів (кабельної траси)	-
Усього		10

Складаємо таблицю для обробки даних (табл. 8.7).

Таблиця 8.7

**Обробка даних для побудови діаграми Парето**

№ з/п	Параметри (операційні процедури)	Число дефектів	Питома вага числа дефектів, %	Кумулятивна питома вага числа дефектів, %
1.	Технологічний процес прокладання силових електричних кабелів	5	50	50
2.	Забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту	3	30	80
3.	Складання плану-графіка виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів згідно з проектом	2	20	100
Усього		10	100	

Будуємо кумулятивну криву (діаграму Парето) (рис.8.19).

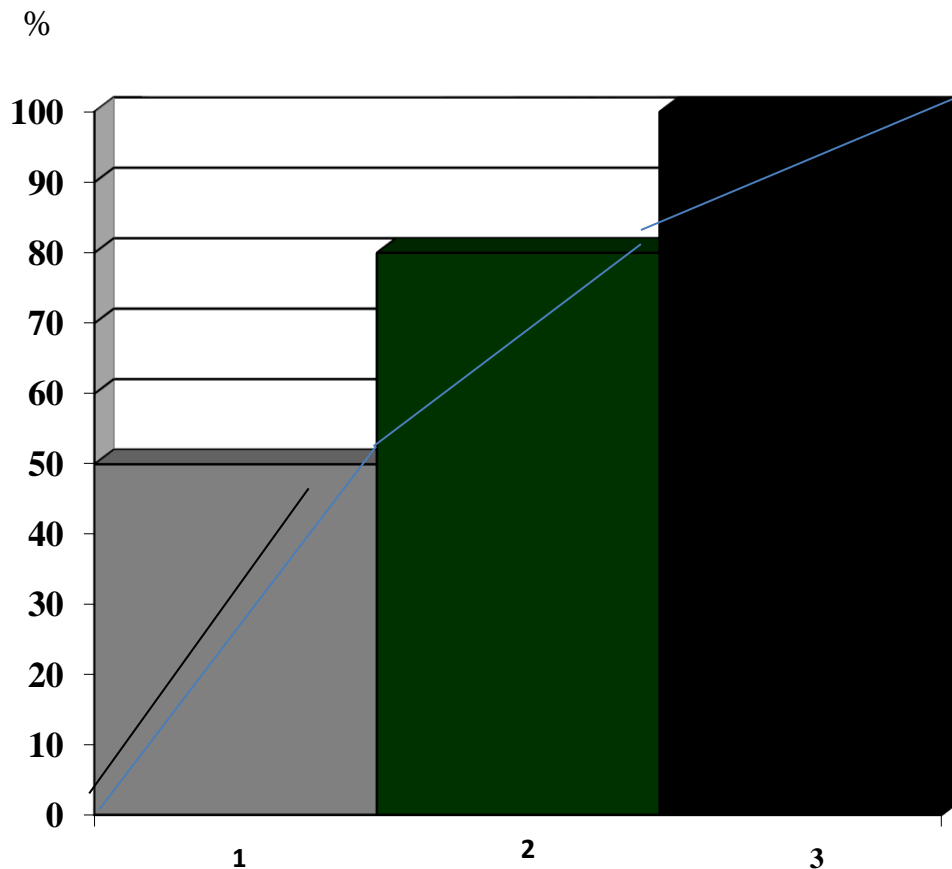


Рис. 8.19. Діаграма Парето (кумулятивна крива) для параметрів, що впливають на якість виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів

Де 1 – технологічний процес прокладання силових електричних кабелів;

2 – забезпечення конструктивом і матеріалами для виконання робіт по прокладанню кабелів відповідно до затвердженого проекту;

3 – складання плану-графіка виконання електромонтажних робіт по прокладанню кабелів згідно з проектом.

Отже, найважливішою причиною, що впливає на якість виконання робіт по прокладанню кабелів є *технологічний процес прокладання силових електричних кабелів*. Це є інформацією керівництву щодо прийняття управлінських рішень.

Згідно з таблицею 8.7, на найважливіший параметр *технологічний процес прокладання силових електричних кабелів* впливають другорядні фактори: 4.1 – компетентність персоналу; 4.2 – наявність інструменту та засобів вимірювальної техніки; 4.3 – відповідність вимогам проекту; 4.4 –

відповідність вимогам ПУЕ (Правила устроїв електричних); 4.5 – відповідність оформлення приймально-здавальної документації вимогам нормативних документів.

За аналогічною схемою було визначено, що найбільший вплив на першорядну причину має другорядний фактор *відповідність оформлення приймально-здавальної документації вимогам нормативних документів*.

### **8.5. Експертне оцінювання якості виконання робіт з проектування об'єктів**

У ТОВ «УУУ» Проектування і розробка представлені створенням проектної документації згідно з виданими замовником технічними умовами (технічним завданням). Роботи з проектування на підприємстві, зокрема, ТОВ «УУУ» здійснюються проектним відділом. У розробці проектної документації беруть безпосередню участь спеціалісти проектного відділу, технічні фахівці інших відділів.

При плануванні проектування і розробки відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 ТОВ «УУУ» визначають:

- етапи проектування та розроблення;
- аналіз, перевірку та затвердження, відповідні кожному з етапів проектування та розроблення;
- відповідальність та повноваження підприємства з проектування та розробки [2].

Визначено етапи виконання робіт з проектування та розробки відповідно до нормативних вимог і побажань замовника (табл. 8.8).

**Етапи виконання робіт з проектування**

№ п/п	Етапи виконання робіт з проектування та розробки
1	Підготовка (аналіз) технічного завдання (ТЗ)
2	Складання плану-графіка виконання робіт з проектування
3	Розробка проектних рішень
4	Узгодження проектного рішення із замовником
5	Випуск оформленої проектної документації
6	Узгодження проекту з керівництвом підприємства
7	Узгодження проекту з замовником
8	Передача проекту із супровідним листом замовнику
9	Узгодження з усіма зацікавленими організаціями та супровід експертизи проекту

Розглянемо функції та відповідальність персоналу відділу щодо виконання робіт з проектування.

Начальник проектного відділу відповідає за якісне та своєчасне виконання проектів, дотримання вимог, встановлених нормативними документами і даною процедурою.

ГІП відповідає за якісне та своєчасне виконання проектів, дотримання вимог, установлених нормативними документами і координує розробку окремих розділів проектної документації.

Інженер-проектувальник відповідає за якість і своєчасність виконання проектної документації згідно з отриманим завданням відповідно до плану-графіка виконання проектних робіт.

Функції та повноваження у процесі проектування і розробки начальника проектного відділу, головного інженера проекту та інженера-проектувальника грають ключову роль у забезпеченні якісного та ефективного проекту.

Начальник проектного відділу планує роботу проектного відділу, отримує завдання на проектування (ТЗ), погоджує проект з керівництвом підприємства, передає проектну документацію із супровідним листом замовнику, організовує

проведення експертизи проекту в організаціях, акредитованих на право виконання експертних робіт.

Головний інженер проекту проводить аналіз технічного завдання на проектування спільно з інженером-проектувальником, складає план-графік на виконання проекту, координує розробку окремих розділів проектної документації, погоджує проект із замовником.

Інженер-проектувальник виконує схемне рішення (проектування) згідно з отриманим завданням, оформляє проектну документацію відповідно до нормативних вимог.

Згідно з вимогами ISO 9001:2008 необхідно проводити аналіз, перевірку і затвердження, визначити відповідальність і повноваження на кожному етапі проектування та розробки. Саме розроблено операційні процедури, де кожен етап проектування і розробки розглядається як процес, що перетворює вхід на вихід. Операційні процедури розроблено для етапів згідно з таблицею 8.8. (рис 8.20 - 8.27).



## 1. Підготовка (аналіз) технічного завдання (ТЗ)

Метою цього етапу є забезпечення якісного аналізу технічного завдання на проектування.

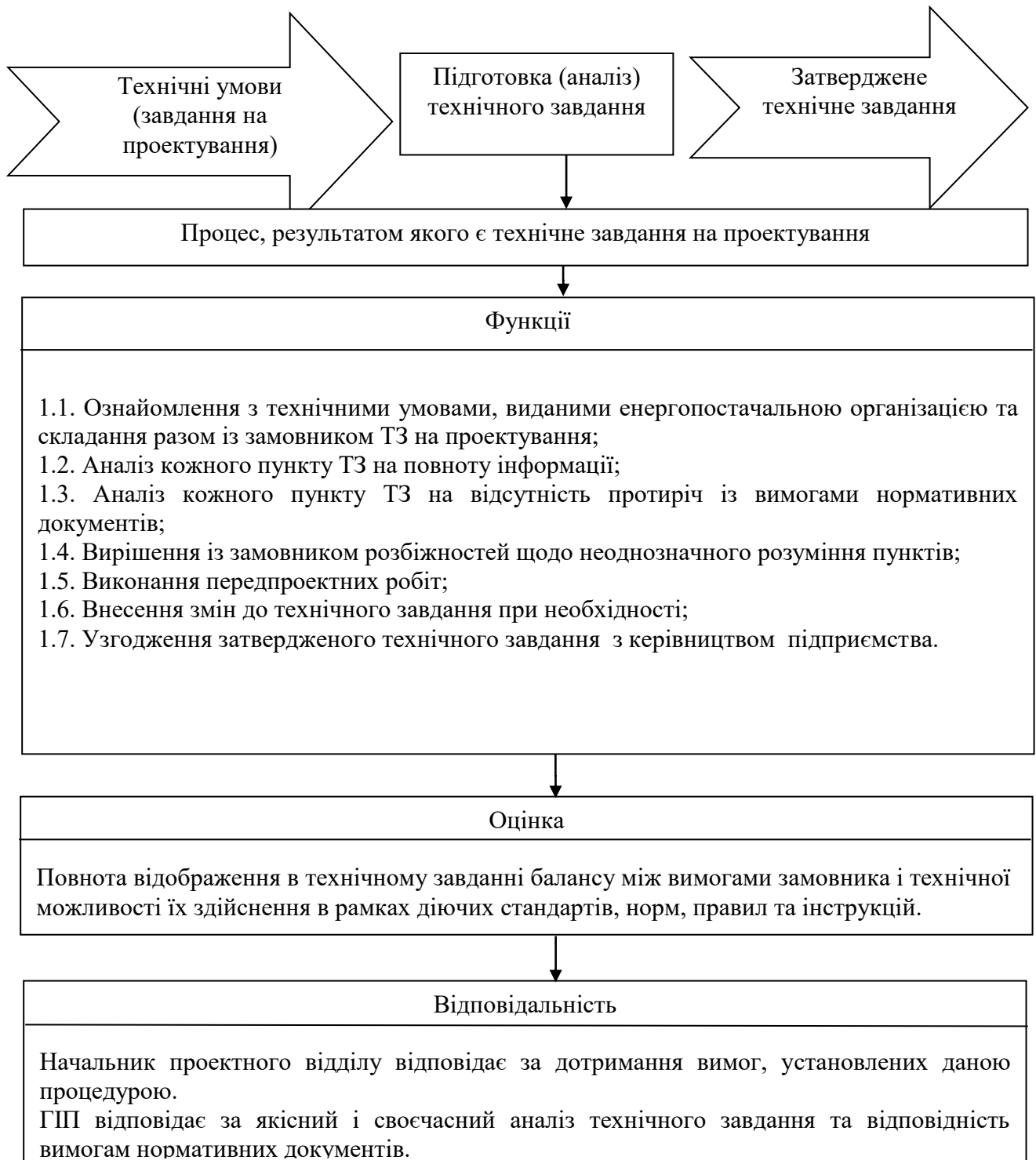


Рис. 8.20. Операційна процедура – *підготовка (аналіз) технічного завдання (ТЗ)*

## 2. Складання плану-графіка виконання робіт з проектування

Мета: забезпечити якісне та своєчасне формування плану-графіка на виконання проектування



Рис. 8.20. Операційна процедура – складання плану-графіка виконання робіт з проектування

### 3. Розробка проектних рішень

Мета: забезпечити якісну і своєчасну розробку проектних рішень

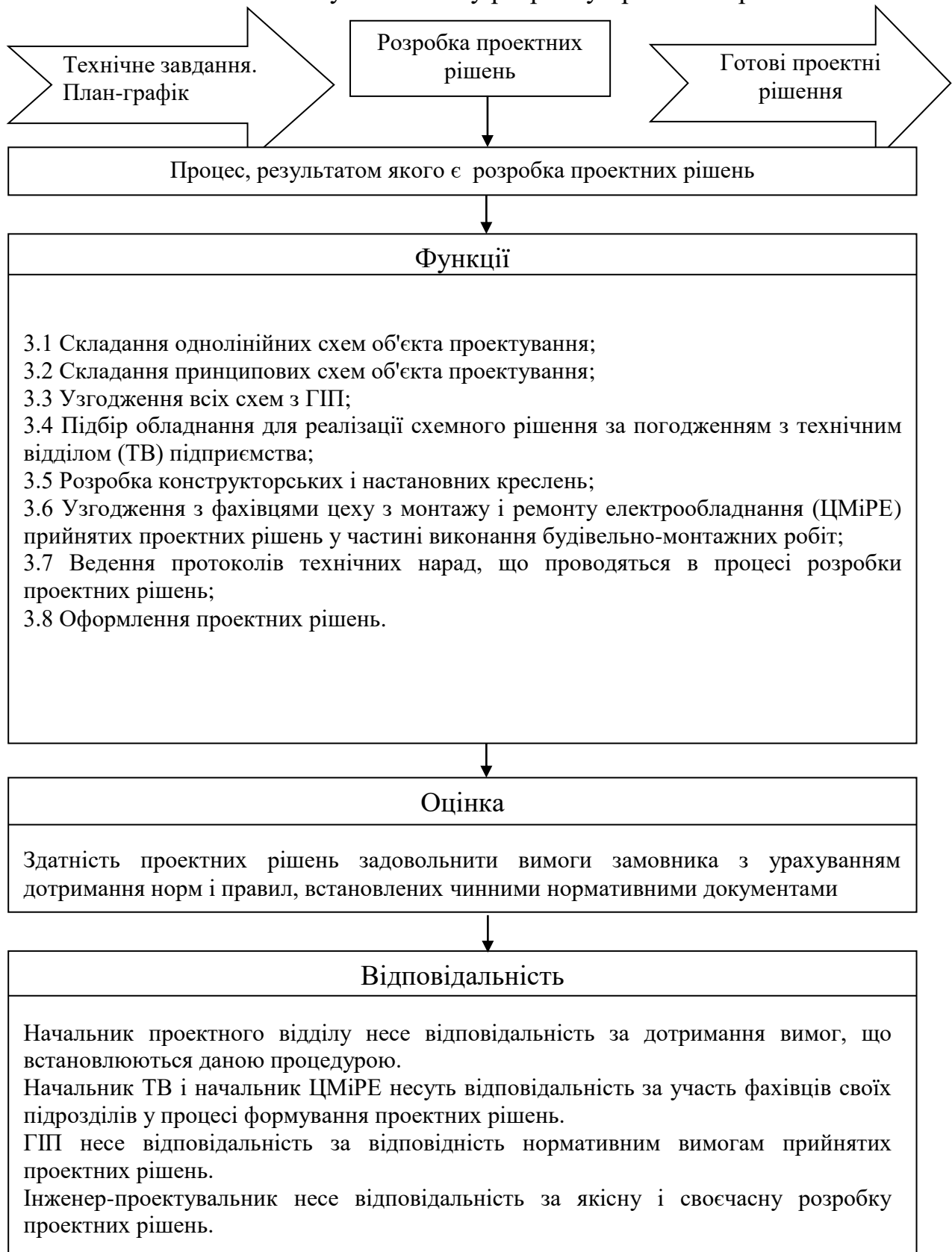


Рис. 8.21. Операційна процедура – розробка проектних рішень

#### 4. Узгодження проектного рішення із замовником

Мета: забезпечити своєчасне погодження проектних рішень із замовником.

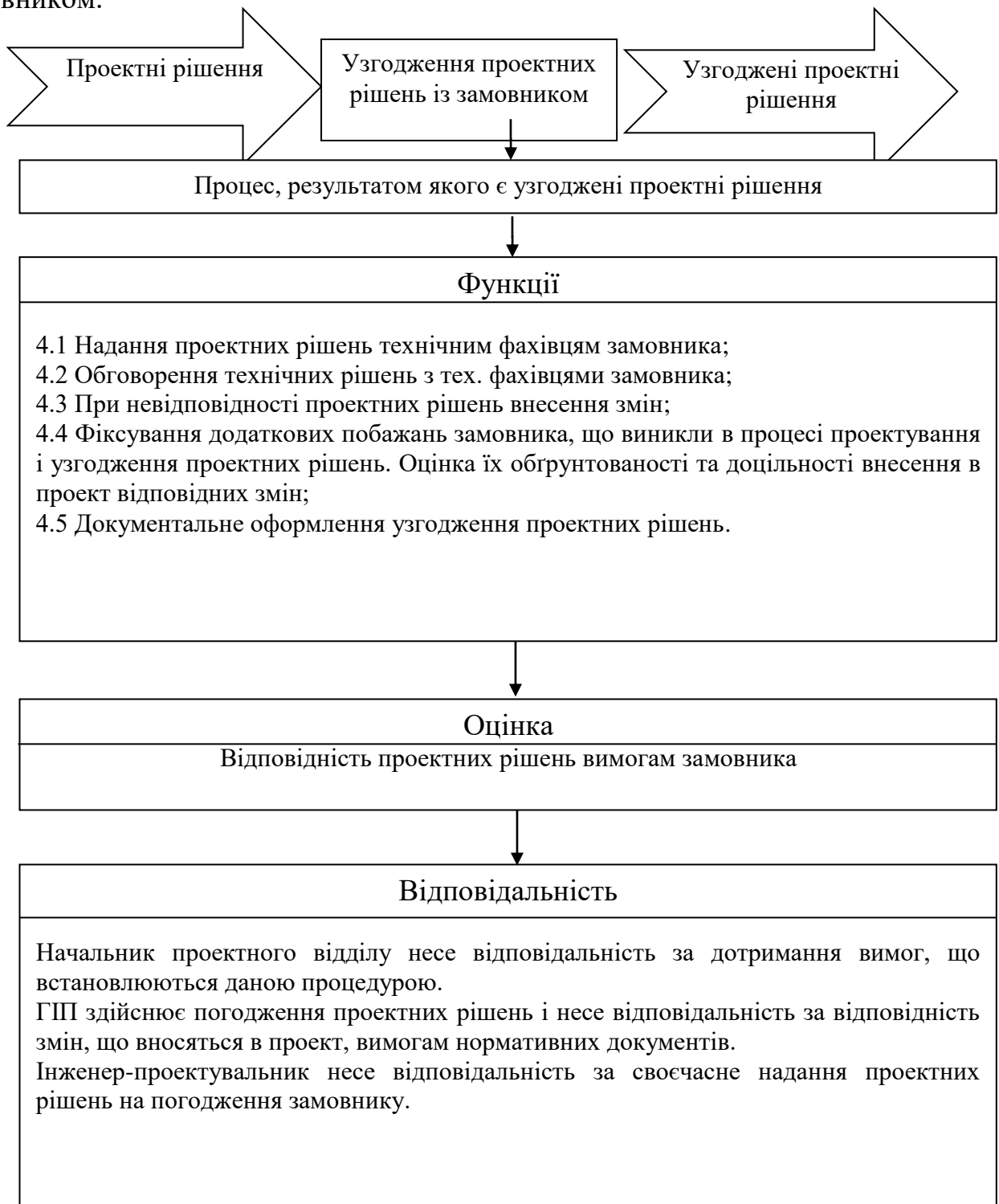


Рис. 8.22. Операційна процедура – узгодження проектного рішення із замовником

## 5. Випуск оформленої проектної документації

Мета: забезпечити випуск оформленої проектної документації



Рис. 8.23 Операційна процедура – випуск оформленої проектної документації

## 6. Узгодження проекту з керівництвом підприємства

Мета: забезпечити своєчасне узгодження проекту з керівництвом підприємства



Рис. 8.24. Операційна процедура – узгодження проекту з керівництвом підприємства

## 7. Узгодження проекту з замовником

Мета: забезпечити своєчасне узгодження проекту із замовником



Рис. 8.25 Операційна процедура – узгодження проекту з замовником

## 8. Передача проекту із супровідним листом замовнику

Мета: забезпечити своєчасну передачу проекту із супровідним листом замовнику

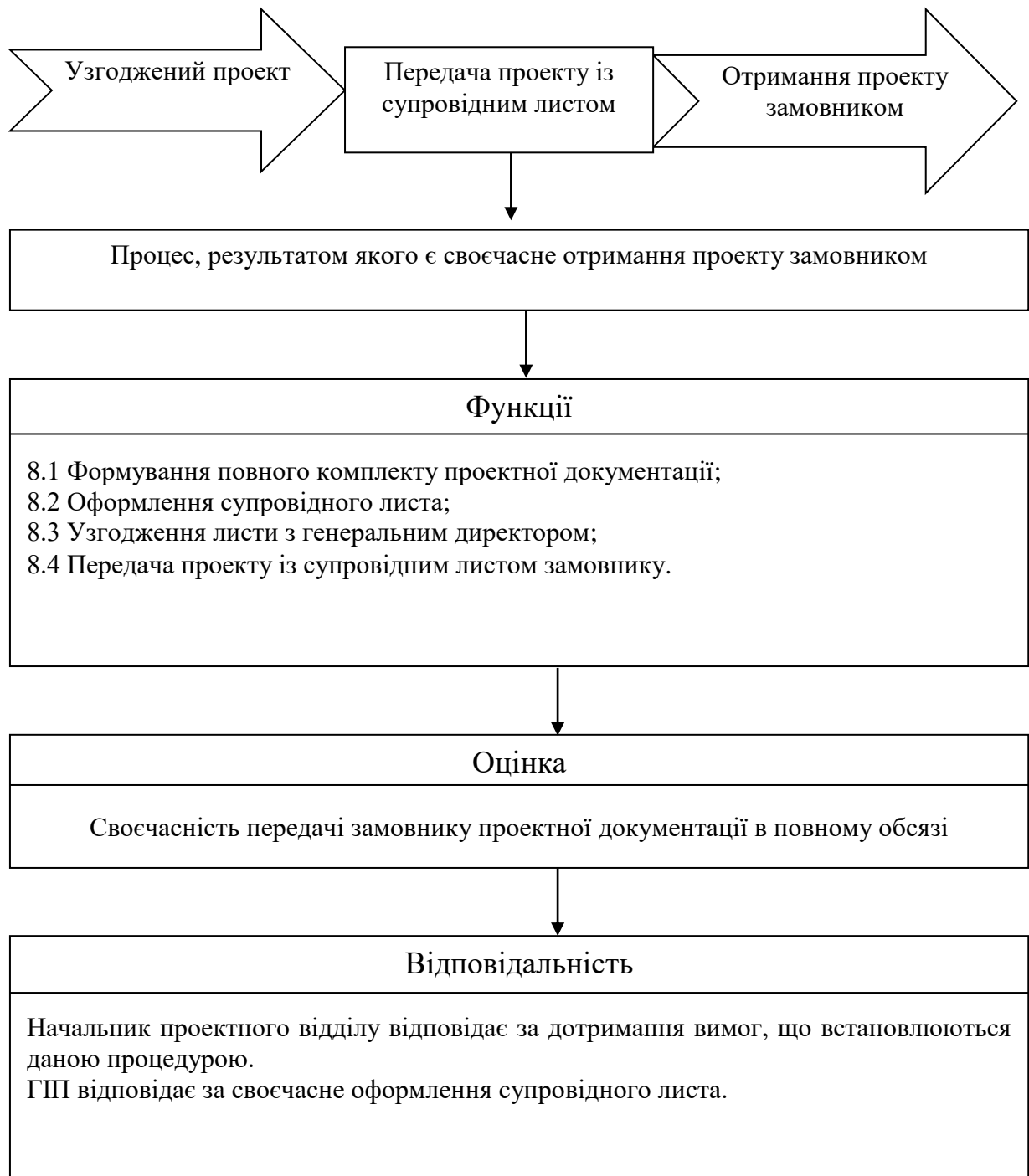


Рис. 8.26. Операційна процедура – *передача проекту із супровідним листом замовнику*



## 9. Узгодження проекту з усіма зацікавленими організаціями та супровід експертизи проекту

Мета: забезпечити своєчасну передачу проекту на узгодження і експертизу



Рис. 8.27. Операційна процедура – узгодження проекту з усіма зацікавленими організаціями та супровід експертизи проекту

При здійсненні проектування і розробки на підприємстві вхідні дані, що стосуються вимог до продукту документально оформляються у вигляді технічного завдання на проектування і розробку і включають у себе:

- функціональні та експлуатаційні вимоги, викладені в технічному завданні замовника;
- відповідні законодавчі та нормативні вимоги;
- інформацію, отриману з діючих типових проектів, а також при виконанні аналогічних проектів;
- інші вимоги, суттєві для проектування та розробки, у тому числі результати виконаних передпроектних робіт, дані, отримані в процесі узгодження ТЗ із замовником, додаткові вимоги та побажання замовника, сформовані в процесі узгодження проектних рішень.

Вихідні дані проектування та розроблення оформляються у вигляді пояснювальної записки і робочих креслень і перед випуском проходять всі необхідні етапи погодження та затвердження. До вихідних даних висувуються такі вимоги:

- відповідність вхідним даним проектування і розробки;
- забезпечення необхідної інформації для виробництва та обслуговування (виконання конструкторських і настановних креслень, розробка розділу організації будівництва), здійснення закупівель устаткування і матеріалів (складання специфікацій та опитувальних листів для замовлення обладнання і матеріалів);
- при розробці кожного розділу проекту повинні бути зазначені посилання на відповідні законодавчі вимоги та нормативні документи;
- у процесі проектування повинні бути розроблені розділи, істотні для забезпечення безпеки експлуатації та виробництва робіт: «Розрахунок категорії складності», «Безпека експлуатації», «Охорона праці і техніка безпеки», «Пожежна безпека».

З метою забезпечення якості надання послуг з проектування необхідно здійснювати його оцінювання на кожному етапі. У посібнику проведено оцінювання на етапі *підготовка (аналіз) технічного завдання*. За такою

схемою рекомендується оцінювання на кожному етапі процесу надання послуг з проектування об'єктів.

На відповідних етапах проектування проводиться систематичний аналіз проекту та розробки, при цьому оцінюється відповідність проектних рішень вимогам ТЗ і нормативних документів, проводяться технічні наради за участю фахівців інших підрозділів підприємства: технічного відділу (ТО) в частині узгодження типів обладнання, що застосовується, відділу релейного захисту та автоматики (РЗА) у частині погодження виконання схемних рішень, цехи з монтажу і ремонту електроустаткування (ЦМіРЕ), з питань узгодження прийнятих проектних рішень в частині виконання будівельно-монтажних робіт. Ідентифікуються всі проблеми і пропонуються рішення щодо їх усунення.

Проведемо оцінювання якості виконання робіт з проектування на 1-му етапі – підготовка (аналіз) технічного завдання. Для цього застосовано визначені етапи виконання робіт з проектування та статистичні методи управління якістю: діаграму Ісікави, контрольний аркуш та діаграму Парето.

За допомогою діаграми Ісікави були визначені всі можливі параметри, що впливають на якість надання послуг з проектування та проведена їх ідентифікація експертним методом. У результаті ідентифікації визначились першочергові та другорядні причини виникнення проблеми.

За участю експертів-спеціалістів у складі нач. проектного відділу, ГП, інженера-проектувальника, нач. технічного відділу, було прийнято за першочергові причини впливу на якість, функції, що виконуються на даному етапі. Другорядні фактори, що на них впливають, визначено також групою експертів - спеціалістів підприємства.

Параметри, що впливають на якість 1-го етапу: підготовка (аналіз) технічного завдання схематично відображено на рис. 8.28.

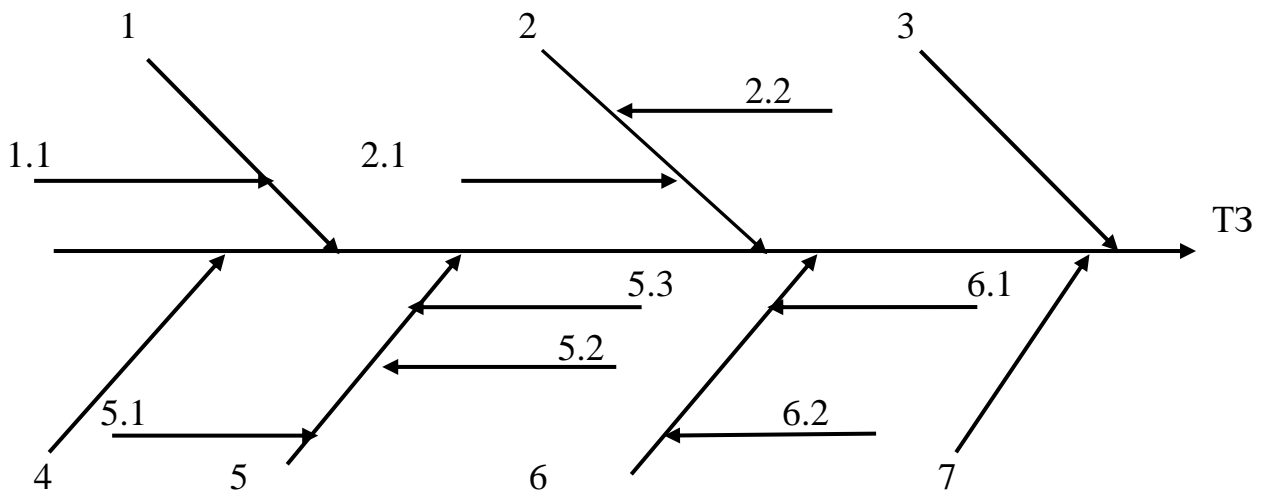


Рис. 8.28. Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг з проектування на етапі: підготовка (аналіз) технічного завдання (ТЗ)

де ТЗ – якість технічного завдання;

1 – технічні умови (ТУ);

1.1 – підключення до інженерних мереж та комунікацій;

2 – відповідність вимогам нормативних документів;

2.1 – інформаційне забезпечення нормативною документацією;

2.2 – компетентність персоналу;

3 – забезпечення повноти інформації;

4 – кваліфікація персоналу;

5 – узгодження зі спеціалістами інших підрозділів підприємства;

5.1 – технічного відділу;

5.2 – відділу релейного захисту та автоматики;

5.3 – цеху з монтажу та ремонту електроустаткування;

6 – виконання передпроектних робіт;

6.1 – обґрунтування місця розміщення, необхідної території та умов будівництва;

6.2 – опрацювання інженерної характеристики об'єкта і складання опитувальних листів;

7 – узгодження затвердженого технічного завдання з керівництвом підприємства.

Як показано на рис. 8.28, визначились першочергові причини, що впливають на якість надання послуг з проектування на етапі: підготовка (аналіз) технічного завдання (ТЗ) та другорядні. Зведемо їх у таблицю.

Таблиця 8.9

**Взаємозв'язок ідентифікованих причин, які впливають на якість  
послуг з проектування на етапі: підготовка (аналіз)  
технічного завдання (ТЗ)**

Причини		
№ п/п	Першочергові	Другорядні
1	Технічні умови (ТУ)	1.1 – підключення до інженерних мереж та комунікацій
2	Відповідність вимогам нормативних документів	2.1 – інформаційне забезпечення нормативною документацією 2.2 – компетентність персоналу
3	Забезпечення повноти інформації	-
4	Кваліфікація персоналу	-
5	Узгодження зі спеціалістами інших підрозділів підприємства	5.1 – технічного відділу 5.2 – відділу релейного захисту та автоматики 5.3 – цеху з монтажу та ремонту електроустаткування
6	Виконання передпроектних робіт	6.1 – обґрунтування місця розміщення, необхідної території та умов будівництва 6.2 – опрацювання інженерної характеристики об'єкта і складання опитувальних листів
7	Узгодження затвердженого технічного завдання з керівництвом підприємства	-

Дослідження проводились з використанням контрольного аркуша зі статистичними даними з процесів виконання робіт з проектування, набраними за 2 місяці (жовтень -листопад 2016 р.) у ТОВ «УУУ» (табл. 8.10).

Таблиця 8.10

**Контрольний аркуш**

№ з/п	Параметри (операційні процедури)	Число дефектів (випадків невідповідностей)
1	Технічні умови (ТУ)	-
2	Відповідність вимогам нормативних документів	5
3	Забезпечення повноти інформації	1
4	Кваліфікація персоналу	3
5	Узгодження зі спеціалістами інших підрозділів підприємства	2
6	Виконання передпроектних робіт	1
7	Узгодження затвердженого технічного завдання з керівництвом підприємства.	-
Всього		12

« – » дефекти (випадки невідповідностей) відсутні

Складаємо таблицю для обробки даних (табл. 8.11).

Таблиця 8.11

**Обробка даних для побудови діаграми Парето**

№ з/п	Параметри (операційні процедури)	Число дефектів	Питома вага числа дефектів, %	Кумулятивна питома вага числа дефектів, %
1	Відповідність вимогам нормативних документів	5	42	42
2	Кваліфікація персоналу	3	25	67
3	Узгодженість із спеціалістами інших підрозділів підприємства	2	17	84
4	Виконання передпроектних робіт	1	8	92
5	Забезпечення повноти інформації	1	8	100
		12	100	

Будуємо кумулятивну криву (діаграму Парето) (рис.8.29).

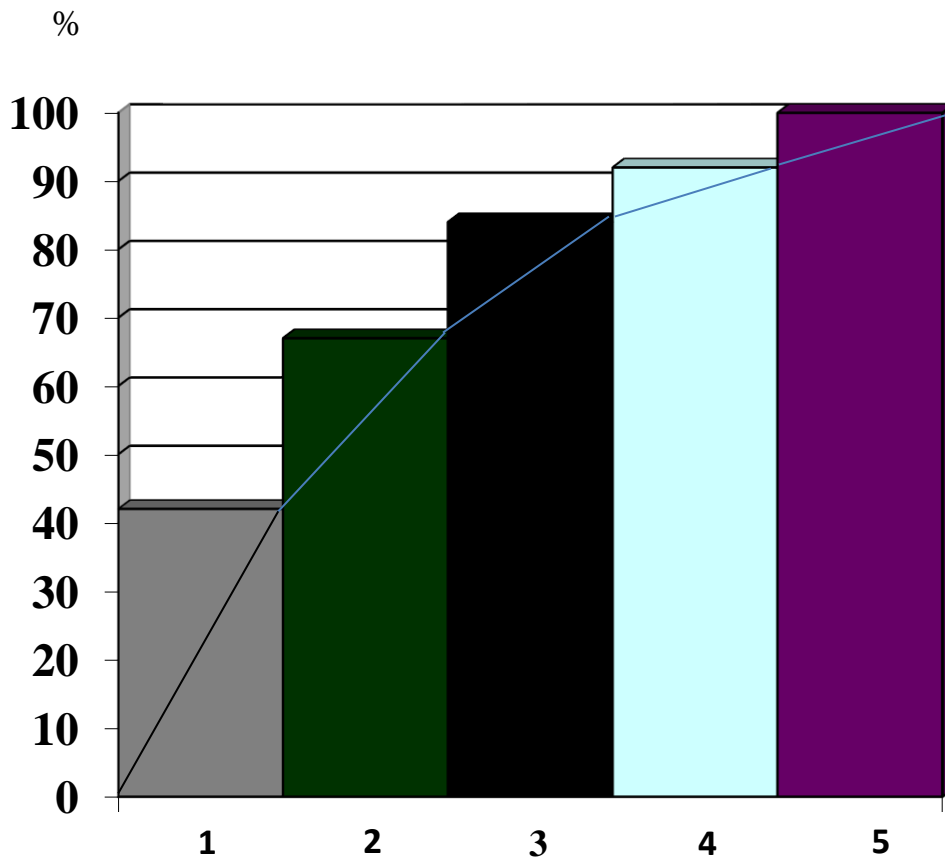


Рис. 8.29. Діаграма Парето (кумулятивна крива) для параметрів, що впливають на якість виконання робіт з проектування на етапі *підготовки (аналізу) технічного завдання*

- Де 1 – відповідність вимогам нормативно-технічних документів;  
 2– кваліфікація персоналу;  
 3– узгодженість із спеціалістами інших підрозділів підприємства;  
 4– виконання передпроектних робіт;  
 5– забезпечення повноти інформації.

Отже, найважливішою причиною, що впливає на якість виконання робіт з проектування об'єктів на етапі підготовки (аналізу) технічного завдання є *відповідність вимогам нормативно-технічних документів*. Це є інформацією керівництву щодо прийняття управлінських рішень.

Згідно з таблицею 8.10, на параметр: *відповідність вимогам нормативних документів*, впливають другорядні фактори:

- інформаційне забезпечення нормативною документацією;
- компетентність персоналу.

За аналогічною схемою було визначено, що найбільший вплив на першочергову причину має другорядний фактор – *інформаційне забезпечення нормативною документацією*.

## **8.6. Експертне оцінювання якості надання транспортних послуг**

Результатом транспортного обслуговування населення підприємствами транспорту є транспортні послуги, які отримують пасажери.

Під **якістю** транспортної послуги розуміють сукупність властивостей послуги, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби споживача відповідно до її призначення.

**Властивість** транспортної послуги - об'єктивна її особливість, що може проявлятися при її наданні (споживанні).

**Показник якості** транспортної послуги – кількісна характеристика одного або декількох властивостей транспортної послуги, що становлять її якість, розглянута стосовно до певних умов її надання (споживання).

**Ознака** транспортної послуги – якісна або кількісна характеристика будь-яких її властивостей. **Параметр** транспортної послуги - ознака транспортної послуги, що кількісно характеризує будь-які її властивості.

### **Способи визначення показників якості:**

- вимірювальний – здійснюється на основі вимірювальних засобів;
- реєстраційний – здійснюється шляхом проведення спостережень і підрахунку числа певних подій;
- розрахунковий – здійснюється на основі використання теоретичних або емпіричних залежностей якості від параметра;
- органолептичний – здійснюється на основі аналізу сприйняття органами почуттів людини;
- експертний метод – здійснюється на основі рішень, прийнятих експертом або групою експертів;
- соціологічний – здійснюється на основі збору й аналізу (анкетування) думок фактичних або можливих споживачів транспортних послуг.



Система управління транспортним процесом, по суті, є системою управління якістю транспортних послуг, що надаються населенню міста.

Чисельне значення інтегральної оцінки якості транспортних послуг може бути виражено, наприклад, у балах з урахуванням вагомості (коефіцієнтів відносної важливості) кожної властивості. Залежно від кількості балів встановлюються категорії якості транспортного обслуговування.

У результаті проведення анкетування населення великих міст встановлені коефіцієнти відносної важливості деяких показників якості транспортного обслуговування:

- |   |          |
|---|----------|
| 1) гарантія дотримання часу рейсу (регулярність руху)             | - 0,304; |
| 2) час очікування транспортного засобу                            | - 0,152; |
| 3) необхідність пересаджень                                       | - 0,142; |
| 4) шум і загазованість у салоні транспортного засобу              | - 0,140; |
| 5) наповнення транспортного засобу                                | - 0,112; |
| 6) можливість уникнути поганої погоди                             | - 0,059; |
| 7) розташування зупинок поза зоною радіуса пішохідної доступності | - 0,046; |
| 8) мікроклімат у салоні транспортного засобу                      | - 0,043. |

ДержавтотрансНДІпроектотом розроблена методика аналітичного розрахунку оцінки якості транспортного обслуговування населення, відповідно до якої інтегральний коефіцієнт якості транспортного обслуговування  $K_{\text{я}}$  визначається як:

$$K_{\text{я}} = K_{\text{р}} * K_{\text{т}} * K_{\text{н}} * K_{\text{бр}} \quad (8.1)$$

де  $K_{\text{р}}$  - коефіцієнт регулярності руху;

$K_{\text{т}}$  - коефіцієнт відносних витрат часу на пересування пасажирів до мети поїздки;

$K_{\text{н}}$  - коефіцієнт відносного наповнення транспортних засобів;

$K_{\text{бр}}$  - коефіцієнт безпеки руху.

Найбільш важливим показником якості транспортного обслуговування є **регулярність руху**, що характеризує ступінь готовності пасажирського транспорту до обслуговування пасажирів. Рух міського пасажирського

транспорт вважається регулярним, якщо транспортні засоби вчасно прибувають на маршрут і відправляються в рейс, інтервали руху між транспортними засобами на всіх зупинках відповідають заданим у розкладі.

Визначення просторово – часових координат транспортного засобу є навігаційним завданням. Транспортні засоби на вулично – дорожній мережі можуть пересуватися двома способами:

- випадково (індивідуальний автотранспорт, таксі);
- за заздалегідь установленими маршрутами (маршрутний транспорт).

Для маршрутного транспорту фактичну регулярність руху визначають на основі інформації про час проходження транспортними засобами контрольних пунктів. **Контрольний пункт** (КП) – це будь-яка точка маршруту, для якої встановлені час прибуття (відправлення) транспортного засобу. Інформація про прибуття транспортного засобу на КП передається на ЦДП за допомогою засобів зв'язку. На ЦДП диспетчер (або спеціальний технічний пристрій, наприклад, електронно – обчислювальна машина) порівнює фактичний час прибуття транспортного засобу на даний КП із плановим часом прибуття, і, якщо виявляє відхилення від графіка, то видає команду, спрямовану на ліквідацію порушення графіка руху.

Коефіцієнт регулярності руху обчислюють як

$$K_p = R/100 , \quad (8.2)$$

де  $R$  - показник регулярності руху.

Регулярність руху на автобусних маршрутах розраховують за формулою, %:

$$R_k = \frac{I_k - \sqrt{\sum x^2 / (n_k - 1)}}{I_k} \cdot 100 , \quad (8.3)$$

де  $I_k$  - плановий інтервал руху в  $k$  – й період з постійним інтервалом руху;

$n_k$  - кількість транспортних засобів, які проїхали через КП за  $k$  – й період спостережень;  $x$  - відхилення фактичного інтервалу руху від планового.

Регулярність руху за  $m$  періодів роботи транспорту з постійним інтервалом розраховують за формулою, %:

$$R = \sum_{k=1}^m R_k (n_k - 1) / \sum_{k=1}^m (n_k - 1) \quad (8.4)$$

Регулярність руху для маршрутів наземного міського електротранспорту, %:

$$R = \frac{n_{\phi}}{n_{пл}} \cdot 100, \quad (8.5)$$

де  $n_{\phi}$  - фактична кількість прибуття транспортних засобів на КП за розкладом;  $n_{пл}$  - планова кількість прибуття транспортних засобів на КП.

Відхилення транспортних засобів від графіка визначають з урахуванням припустимого відхилення: для маршрутів з інтервалом до 3 хв. припустиме відхилення становить 1 хв. по випередженню і відставанню, для маршрутів з більшим інтервалом припустиме відхилення по випередженню 1 хв., а по відставанню 2 хв. (Правила експлуатації трамвая і тролейбуса).

Кількість КП, які доцільно розташувати на кожному маршруті, залежить від експлуатаційних параметрів маршруту (довжина маршруту, величина пасажиропотоку, час кругорейсу, інтервал тощо), фактичних умов руху і може бути визначена розрахунковим шляхом.

Величину  $K_t$  визначають як відношення витрат часу на поїздку в сприятливих умовах до фактичних витрат часу пасажирів при пересуванні до цілі поїздки. При цьому сприятливими умовами вважають такі: відсутність зривів графіків руху, відсутність пересадочності, швидкість пересування не нижче 20 км/год, щільність маршрутної системи не менш 2 км/км<sup>2</sup>, середня довжина перегону 300 м, імовірність відмови щодо поїздки дорівнює нулю, достатній рівень комфорту, прийнятний для пасажирів інтервал руху.

Коефіцієнт  $K_n$  - це відношення нормативного наповнення до фактичного. Величина нормативного наповнення встановлюється 5 пасажирів на 1 м<sup>2</sup> площі підлоги салону.

Коефіцієнт  $K_{бр}$  розраховують за формулою:

$$K_{\text{бр}} = 1 - (D / (P + 1)) \quad , \quad (8.6)$$

де  $D$  - кількість ДТП, які відбулися за розглянутий період з вини транспортного підприємства;

$P$  - фактичний пробіг транспортних засобів за розглянутий період у млн.км.

На підставі результатів розрахунку  $K_{\text{я}}$  встановлюють конкретні рівні транспортного обслуговування (табл. 8.12).

Таблиця 8.12

### Рівні транспортного обслуговування

Категорія міста ( чисельність населення )	Рівень обслуговування	Значення $K_{\text{я}}$	
		для години «пік»	для середньодобових показників
Понад 1 млн.	відмінний	0,800 і більше	0,781 і більше
	добрий	0,634 і до 0,800	0,625 і до 0,781
	задовільний	0,503 і до 0,634	0,493 і до 0,625
	незадовільний	менше 0,503	менше 0,493
500 тис. – 1 млн.	відмінний	0,834 і більше	0,830 і більше
	добрий	0,657 і до 0,834	0,664 і до 0,830
	задовільний	0,522 і до 0,657	0,523 і до 0,664
	незадовільний	менше 0,522	менше 0,523
250 тис.–500 тис.	відмінний	0,887 і більше	0,884 і більше
	добрий	0,700 і до 0,887	0,708 і до 0,884
	задовільний	0,556 і до 0,700	0,556 і до 0,708
	незадовільний	менше 0,556	менше 0,556
Менше 250 тис.	відмінний	0,994 і більше	0,940 і більше
	добрий	0,745 і до 0,994	0,755 і до 0,940
	задовільний	0,592 і до 0,745	0,595 і до 0,755
	незадовільний	менше 0,592	менше 0,595

У даній методиці аналітичного розрахунку оцінки якості транспортного обслуговування використовуються як параметри маршрутної системи, закладені при її проектуванні, так і показники функціонування маршрутного транспорту в реальних експлуатаційних умовах. У зв'язку з тим, що останні

мають динамічний характер з високою частотою зміни, то система управління повинна забезпечувати високу оперативність збору первинної інформації з маршрутної системи й мінімальний час затримки, пов'язаний з її обробкою. Тому особливо важливим є застосування для збору первинної інформації сучасних засобів автоматизації.

### **Питання для самоперевірки**

1. Наведіть особливості способів експертного оцінювання якості надання послуг.
2. Охарактеризуйте модель прогалин у якості послуг.
3. У чому сутність методу SERVQUAL? Наведіть модель SERVQUAL.
4. Надайте характеристику методу Critical Incidents Technique (CIT).
5. Охарактеризуйте метод Mystery shopping (таємний покупець).
6. Які статистичні методи управління якістю застосовують при оцінюванні якості надання послуг?
7. Наведіть характеристики методів: діаграми Ісікави, діаграми Парето, контрольного аркушу. Обґрунтуйте доцільність їх застосування при експертному оцінюванні якості надання послуг.
8. Які блоки містить анкета для експертного оцінювання якості надання туристичних послуг?
9. Визначте критерії оцінювання якості надання туристичних послуг.
10. Який порядок визначення рівня якості застосовують при експертному оцінюванні якості надання туристичних послуг?
11. У чому сутність використання скарг споживачів при оцінюванні якості надання туристичних послуг?
12. Які результати отримані завдяки застосуванню діаграми Ісікави, діаграми Парето, контрольного аркушу? Сутність ABC-аналізу.
13. У чому сутність методу соціологічного опитування? Опишіть його застосування при експертному оцінюванні якості надання послуг салону краси.

14. Визначте критерії оцінювання якості надання послуг салону краси.
15. Наведіть алгоритм процесів виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів.
16. Визначте операційні процедури щодо процесів виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів та надайте характеристику кожної з них.
17. Які результати експертного оцінювання якості виконання електромонтажних робіт по прокладанню силових електричних кабелів отримано отримано?
18. Наведіть етапи виконання робіт з проектування об'єктів.
19. Визначте та надайте характеристику операційних процедур для кожного етапу виконання робіт з проектування об'єктів.
20. Наведіть результати експертного оцінювання якості виконання електромонтажних робіт з прокладання силових електричних кабелів.
21. Що таке якість транспортної послуги? Які методи застосовують при оцінюванні якості надання транспортної послуги?
22. Наведіть значення коефіцієнта відносної важливості деяких показників якості транспортної послуги.
23. У чому сутність та значення методики аналітичного розрахунку оцінки якості транспортної послуги?
24. За якими формулами визначають рівень якості транспортного обслуговування?

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - №№ 40-44.- Ст. 356. – (Редакція від 01.01.2016р.).
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22.- Ст. 144. – (Редакція від 20.09.2015р.).
3. Конституція України. Прийнята Верховною Радою України 28 червня 1996 року // ВВР України. – 1996. – № 30.
4. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2011. - № 13-14, № 15-16, № 17. - Ст.112. - (Редакція від 01.02.2016 р.).4. Податковий кодекс України // Голос України. – 2010. – № 229–230.
5. Про судову експертизу: Закон України від 25.02.1994 р. // ВВР України. – 1994. – № 28. – Ст. 232.
6. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності: Закон України № 877-V від 05.04.2007 р. // Відомості Верховної Ради. – 2007. – № 29. – Ст. 389.
7. Про захист від недобросовісної конкуренції : Закон України // Відомості Верховної Ради. – 1996. – № 36. – Ст. 164.
8. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 24.06.2004 р. № 1875-IV-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 2004 .- № 47. - ст.514. - (Редакція від 01.01.2016 р.).
9. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 339/96-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1996. - № 47. – ст.256. – (Редакція від 01.01.2016р.).
10. Про архітектурну діяльність : Закон України від 20.05.1999 № 687-XIV // Відомості Верховної Ради України/ - 1999/ - № 31. - Ст.246. - (Редакція від 11.08.2013 р.).
11. Про транспорт: Закон України від 10.11.94 № 233/94 - ВР// Відомості Верховної Ради України. – 1994. - № 51. - ст.446. - (Редакція від 28.12.2005 р.).

12. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 №1023-XII // Відомості Верховної Ради України.- 1991. - №30. – ст.380. – (Редакція від 01.01.2016р.).

13. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 №324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1995. - №31. – ст.241. – (Редакція від 11.02.2015р.).

14. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності: Закон України від 19.10.2010 № 2608-VI // Відомості Верховної Ради України.- 2011. - №11. – ст.69. – (Редакція від 28.06.2015р.).

15. Послуги перукарень. Загальні вимоги: ДСТУ 4094-2002. – К.: Держстандарт України, 2002. – 9 с. - [Національний стандарт України].

16. Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів: ДСПіН 2.2.2.022-99.- Міністерство охорони здоров'я України. - 1999. – 10 с.

17. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313-94-п // Кабінет Міністрів України.- 1994. - №313. – (Редакція від 17.01.2014р.)

18. Питання запровадження обмежень на проведення перевірок державними інспекціями та іншими контролюючими органами: Постанова Кабінету Міністрів України від 13.08.2014 № 408 – (Редакція від 16.10.2014р.).

19. Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30.07.2012 № 876 – (Прийняття від 30.07.2012 р.).

20. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні: Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 01.02.2005 № 28 – (Редакція від 01.01.2016 р.).

21. Про затвердження Інструкції про призначення та проведення судових експертиз та експертних досліджень та Науково-методичних рекомендацій з питань підготовки та призначення судових експертиз та експертних досліджень: Наказ Міністерства юстиції України від 08.10.1998 № 53/5 – (Редакція від 31.07.2015 р.).



22. Системи управління якістю. Вимоги.: ДСТУ ISO 9001:2009. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. - 26 с. - [Національний стандарт України].
23. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2007. - [Чинний від 3 вересня 2007 р.]. - К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 29 с. – (Національні стандарти України).
24. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва. : ДБН А.2.2-3-2014. - К.: Мінрегіонбуд України, 2014. - 33 с. - [Державні будівельні норми України].
25. Організація будівельного виробництва. : ДБН А.3.1-5-2009. - К.: Мінрегіонбуд України, 2011. - 61 с. - [Державні будівельні норми України].
26. Система забезпечення надійності та безпечності будівельних об'єктів. Визначення та використання класу наслідків (відповідальності) об'єктів будівництва: ДСТУ-Н Б В. 1.2-16:2013. - К.: Мінрегіонбуд України, 2013.- 37 с. - [Національний стандарт України].
27. Інструкція щодо надання перукарських, манікюрних та педикюрних послуг: Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення 27 серпня 2000 р. N 20. - Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 13 листопада 2000 р. за N 813/5034.
28. Саниахметова Н. А. Защита прав предпринимателей в Украине / Н. А. Саниахметова. – Х. : "Одиссей", 1998. – 224 с.
29. Понікаров В. Д. Судово-економічна експертиза: навч. посібник / В. Д. Понікаров, С. М. Попова, Л. М. Попова. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 271с.
30. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги-XXI, 2013. – 300 с.
31. Понікаров В. Д. Господарське законодавство / В. Д. Понікаров, Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навч. посіб. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
32. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва / П.Р. Пуцентейло – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 344с.
33. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика : Навч. посібник.

/ Є.Ю. Сахно , М.С. Дорош – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

34. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навчальний посібник. Видання 2-ге, виправлене та доповнене./ Л.А. Траченко - Одеса ОНЕУ, ротапринт, 2015. - 414 с.

35. Траченко Л.А., Омаров В.О., Кіров І.М. Класифікація послуг з погляду захисту прав споживачів. / Л.А. Траченко, В.О. Омаров, І.М. Кіров // 36. наук. праць «Науковий вісник» – Одеса: ОДЕУ, 2011. – № 23 ( 148 ).

36. Траченко Л.А. Інжинірингові послуги як об'єкт товарознавства: експертне оцінювання якості. Монографія. / Л.А. Траченко – Одеса, Атлант, 2014, 212 с.

37. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навчальний посібник. / Л.А. Траченко, – Одеса, ОНЕУ, ротапринт, 2012. – 152 с.

38. Траченко Л.А. Експертне оцінювання якості надання послуг з проектування як виду інжинірингу. Актуальні проблеми емерджентної економіки в контексті мережної парадигми: Монографія / За заг.ред. Соловйова В.М.- Черкаси: Брама-Україна, 2014. – С.208-219.

39. Траченко Л.А. Оцінювання якості надання послуг з електропостачання з точки зору захисту прав споживачів. Якість та захист прав споживачів: матеріали наук.-практ.семінару (тези). – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2011. – С.129-134.

40. Траченко Л.А. Поліпшення якості надання послуг з проектування в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 Моніторинг, моделювання та менеджмент емерджентної економіки : 36. наук. пр. Четвертої Міжнародної науково-практичної конференції; Одеса – Черкаси, 10-12 вересня 2014 р. / Редкол. : Соловйов В.М. (відп. за випуск) та ін. - Черкаси: Брама-Україна, 2014. – С.176-180.

41. Кунділовська Т.А. Оцінювання якості надання побутових послуг з метою поліпшення діяльності підприємства/Т.А. Кунділовська, Л.А. Траченко // Вісник соціально-економічних досліджень: Збірник наукових праць. – Одеса: [ОНЕУ], 2014. – №50 (2).- С. 44-50.

42. Траченко Л.А. Процедура експертного оцінювання якості надання послуг кабельного телебачення /Л. А. Траченко, А.С. Покарініна// Товарознавство та інновації: Збірник наукових праць. Випуск №4 – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2012. – С. 129 – 134.

43. Молчанова Е.Ю. Оценка качества бытового обслуживания с применением модели SERVQUAL / Е.Ю. Молчанова // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – № 3 (39). – 2011, С. 343–356.

44. Молчанова Е.Ю. Проблемы повышения уровня обслуживания и качества в сфере бытовых услуг / Е.Ю. Молчанова // Экономическое развитие страны: различные аспекты вопроса. – М.: Перо, 2010. – С. 7–10.

45. Волкова М.В. Проведення експертизи якості послуг підприємств ЖКГ / М.В. Волкова, В.С. Шевченко // Комунальне господарство міст. Серія : Економічні науки. - 2014. - Вип. 117. – С. 93-97.

46. Бібліографія періодичних видань з експертиз [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.univd.edu.ua/\\_projects/ezloch\\_kor/bibliography.doc](http://www.univd.edu.ua/_projects/ezloch_kor/bibliography.doc).

47. Бюро судових експертиз [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.expertise.com.ua/poslugy.htm>.

48. Всеукраїнська щотижнева суспільно-політична газета [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.telegrafua.com/articles/1025001540999/print.shtml>.

49. Законодательство Украины [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://nedvigimost.com.ua/>.

50. Бізнес-план салону краси, SPA-салону, велнес-центру [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://webarticles.org.ua>

51. Лише висококласні майстри гарантують успіх салонів краси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vlasnasprava.info>.

52. Сертифікація персоналу – інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.sertificat-personal.ru](http://www.sertificat-personal.ru)

53. Тайный покупатель – инструмент повышения продаж [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.articles/Tajnyj\\_pokupatel](http://www.articles/Tajnyj_pokupatel)

Навчальне видання

Траченко

Людмила Анатоліївна

ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ

*Навчальний посібник*

Коректор: А.О. Ковальова