

промислових підприємств в сучасних умовах / Н.Є. Каличева, Бохан С.Є. // Науковий огляд. Науковий журнал. – Київ, ТОВ «Меганом», 2017. – Вип. 5 (37). -С. 5-15

4. Системи управління якістю за ISO 9001 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html>

5. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації – ISO: до-відник: в 3 т. / В.Л. Іванов (ред.), В.А. Павлюкова (уклад.). – Л.: Леонорм, 1998. – 259 с. – (Нормативна база підприємства). – Т. 1. – 259 с.

УДК 656.211.5

### ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПОСЛУГ

*Машошина Т.В., к.е.н., доцент,  
Воронцова А.О, студентка (УкрДУЗТ),  
Власенко Т.Ю., викл. I катег., (ЛФ ХАДК)*

Трьохсекторний підхід до розуміння економіки включає в себе видобувальний (розробка природних ресурсів); промисловий (перетворення результатів видобувального) сектори та сектор послуг. При активному розвитку науково-технічного прогресу сфера послуг набирає темпів розвитку стаючи ключовим сектором економіки.

Виконуючи функцію стихійного регулятора ринок здійснює перелив ресурсів з однієї ланки економіки до іншої. Таке спостерігається і по відношенню сектора послуг, особливо це стосується трудових

ресурсів. Перелив спостерігається до тих видів діяльності надання послуг, які відносно нові та стрімко розвиваються.

Послуги охоплюючи всі види діяльності, не завершуються виробництвом продукта, але сприяють процесу виробництва, покращуючи продуктивність.

Послуга за своїм визначенням є вид діяльності у процесі якого не створюється новий матеріально-речовинний продукт, але змінюється якість уже наявного, створеного продукту. Іншими словами – це благо, що надається не в матеріальній формі, а у формі діяльності, тобто саме надання послуг створює бажаний результат. При визначенні ефективності слід враховувати особливі рис послуг на відміну від інших благ.

З літературних економічних джерел відомо, що до відмінних характеристик послуг належать: невідчутність, невіддільність, нерозривність виробництва й споживання, непостійність якості, мінливість, недовговічність, нездатність послуг до зберігання, відсутність володіння, взаємозамінність послуг товарами, що мають матеріальну форму. Ще однією відмінністю послуги можна вважати відсутність посередника в загальноприйнятому ланцюзі виробництва – споживання. Класифікація послуг має значну кількість ознак.

Серед різноманіття принципів до класифікації нематеріальних послуг відома класифікація К. Лавлока згідно якої доцільно розглядати на кого (на що) спрямована послуга і чи є вона відчутною.

Дана класифікація має загальний характер і здатна та повинна розвиватись. Вона дає розуміння особливості той чи іншої послуги, її наповненості та структури.

Таблиця 3

Класифікація нематеріальних послуг згідно К. Лавлока [1]

Основні класи послуг	Сфери послуг
Відчутні дії, спрямовані на тіло людини	Охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси й перукарні, спортивні заклади, ресторани й кафе
Відчутні дії, спрямовані на товари й інші фізичні об'єкти	Вантажний транспорт, ремонт і зміст устаткування, охорона, підтримка чистоти й порядку, пральні, хімчистки, ветеринарні послуги
Невловимі дії, спрямовані на свідомість людини	Утворення, радіо й телевізійне віщання, інформаційні послуги, театри, музеї.
Невловимі дії з невловимими активами	Банки, юридичні й консалтингові послуги, страхування, операції із цінними паперами.

Процес виробництва послуг завжди виконується на таких же самих засадах та при таких же самих виробничих факторах, які притаманні іншим сферам економіки, а саме: персоналу, засобів праці та предметів праці.

Використовуючи наявні засоби виробництва, персонал та керівництво підприємства пропонує суспільству види послуг. Тобто, спостерігається класичне протиставлення: затрати живої, уречевленої праці та результати надання послуг. Тобто загальний підхід до визначення ефективності такий як і для інших благ.

Але виходячи із особливості природи послуги доволі складно оцінити її ефективність, тому що кількісні показники до кінця не відбивають дійсну картину.

В економічній теорії та практиці до поняття та визначення ефективності має багато підходів. Основними підходами вважаються: витратно-ресурсний та підхід орієнтований на досягнення мети.

З другої половини минулого століття наукові дослідження щодо ефективності отримали новий характер – змішаний або комбінований. Категорія ефективності досліджується з декілька боків: економічного, управлінського, маркетингового. У межах кожного підходу поняття ефективності має свої характерні показники.

З економічного боку ефективність виражається максимумом можливих благ від мінімуму витрат наявних ресурсів. Визначається на основі безперервного співвідношення вигоди (блага) і витрати для раціонального поведіння.

Окрім згаданих вище витратно-ресурсного підходу та підходу орієнтованого на досягнення мети при визначенні ефективності застосовують наступні групи підходів, які дозволяють визначити ефективність якості блага, що пропонується споживачу:

- підвищення ефективності послуг шляхом раціонального використання ресурсів і найбільш повного задоволення споживачів якістю послуг. При цьому підходи відбувається забезпечення повного задоволення потреб споживачів при високій якості і культури обслуговування за рахунок зменшення витрат коштів і праці та раціонального використання ресурсів. Тому

важлива роль належить соціальним наслідкам, таким чином йдеться про соціально-економічну ефективність діяльності сфери послуг.

Ефективність послуг розглядається з позиції задоволеності суб'єктів ринку, тобто як ступінь задоволеності споживачів ними. У сфері послуг ефективність полягає в визначенні ступеню задоволеності суб'єктів ринку. Кожний із суб'єктів ринку висуває свої вимоги до ефективності різних видів послуг. Споживач під основним показником ефективності наданих (спожитих) послуг розуміє їх якість. Виробники під критерієм ефективності розуміють техніко-економічні показники. Таким чином, управління ефективністю послуг полягає в узгодженні думок різних сторін та досягненні між ними оптимального співвідношення.

Зважаючи на розглянуті особливості категорії «послуга» можна резюмувати наступне:

- ефективність надання послуг — це складне поняття яке не достатньо оцінювати методами, які притаманні іншим сферам економіки;

- дослідження ефективності в секторі послуг відрізняються особливістю в підході. Важко оцінити ефективність окремих видів послуг в умовах їхнього різноманіття. Показники, що є вирішальними для одного виду послуг, можуть зовсім не відображати ефективність інших.

Для цілей створення загальної методики оцінки ефективності послуг необхідно класифікувати їх по характерному показнику. Одним з вирішальних показників виступає якість.

Враховуючи, що на сьогоднішній день існують комплекси послуг слід розрізняти рівні визначення ефективності послуг:

- ефективність окремої послуги або комплексу послуг;

- ефективність підприємства, що надає послуги.

### Список використаних джерел

1 Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е изд.: Пер. с англ. – М.: ИД «Вильямс», 2005. – 1008 с.