

## ЯКІСНА СКЛАДОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПОСЛУГ З РЕМОНТУ ВЗУТТЯ

*Шамільян К.С., магістр*

*Київський національний університет технологій та дизайну*

**Анотація.** У статті обґрунтовано роль якісної складової конкурентоспроможності побутових послуг та їх значення на підприємствах з ремонту взуття. Адаптовано до управління підприємством в сфері ремонтних послуг в процесі нарощення попиту на даний вид послуг.

**Ключові слова:** побутові послуги, ремонт взуття, якість, конкурентоспроможність.

## КАЧЕСТВЕННАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ ОБУВИ

*Шамільян К.С. магистр*

*Киевский национальный университет технологий и дизайна*

**Аннотация.** В статье обоснована роль качественной составляющей конкурентоспособности бытовых услуг и их значение на предприятиях по ремонту обуви. Адаптировано к управлению предприятием в сфере ремонтных услуг в процессе наращивания спроса на данный вид услуг.

**Ключевые слова:** бытовые услуги, ремонт обуви, качество, конкурентоспособность.

## QUALITY COMPONENT COMPETITIVENESS REPAIR SERVICES OF SHOES

*Shamilian Karolina Sarkisovna*

*Kiev National University of Technologies & Design*

**Annotation.** In the article the role of the qualitative component of competitiveness of domestic services and their value to the business of shoe repair. Adapted to the management in the field of maintenance services in the increasing demand for this type of service.

**Key words:** personal services, shoe repair, quality and competitiveness.

**Актуальність теми.** На сучасному етапі розвитку ринкового середовища, Україна, в сфері побутового обслуговування, невпинно набирає оберти і з кожним днем нарощує свої виробничі потужності. Однак, безліч підприємств не в змозі ефективно налагодити прибутковість, через відсутнє стратегічне мислення та якісні послуги які б могли добре конкурувати на ринку.

Для виходу на новий рівень потрібно постійно нарощувати конкурентоздатність підприємства, за рахунок змін в підході до управління підприємствами побутового обслуговування.

Саме якість наданих підприємством послуг підвищує його конкурентоспроможність. Це важливо як для підприємства, так і для соціуму, адже це є одним із шляхів створення попиту на послуги цього підприємства. Неякісно надана послуга відштовхує від підприємства його споживачів. Актуальність даної теми полягає у визначенні якісних складових конкурентоздатності сфери послуг з ремонту взуття, за рахунок яких підприємство зможе постійно функціонувати і мати переваги над конкурентами, що надасть кількісно збільшити обсяги наданих послуг, а отже максимізувати прибуток.

**Аналіз останніх досліджень та невирішена частина проблеми.** Останній час досліджується та вивчається конкурентоспроможність та якість в сфері послуг окремо. В цьому напрямі проводили дослідження такі зарубіжні науковці як: Г.Л.

Азоєв [1], М.В. Акуліч [2], Г.Л. Багієв [3], І.Б. Гурков [6], І.В. Зорін[7]Р.А. Фатхутдінов [11], а серед українських науковців Л.В. Балабанова [4], А.Є. Воронкова [5], Ю.Б. Іванов[8], Л.А. Мороз [9], З.Ф. Петряєва [10] та ін. Разом із тим, існуючі розробки найчастіше стосуються виробничих підприємств, де основна увага приділяється конкурентоспроможності продукції, що виробляється.

Аналізуючи розглянуті наукові дослідження і публікації, можливо стверджувати, що проблема оцінки якості в контексті конкурентоспроможності має велику кількість проблемних питань, що потребують подальших досліджень. Науковці характеризують якість та конкурентоспроможність послуг як одних із найважливіших показників розвитку в сфері побутового обслуговування, висувають підходи до їх оцінки та підвищення. Однак, в умовах ринкового середовища, існує тенденція постійних змін різноманітних чинників підприємницької діяльності, що прямо або опосередковано впливають на сферу побутового обслуговування, зокрема ремонт взуття. Отже, існує необхідність постійного дослідження цієї проблеми з метою вчасного реагування на зовнішні фактори ринкового середовища.

**Мета дослідження.** Метою є визначення ступеню впливу на конкурентоспроможність підприємства з ремонту взуття рівня якості наданих послуг. Для досягнення мети поставлено такі завдання: визначити політику підприємств щодо якості надання послуг; виявити сутність взаємозв'язку якості та конкурентоспроможності послуг з ремонту взуття.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Аналізуючи сферу побутового обслуговування в цілому, особливо відмітною рисою даної сфери є поєднання виробничої і не виробничої сфери в одне ціле, тому досліджуючи даний вид бізнесу слід брати до уваги такі чинники як розмір підприємства, характер споживачів на ринку та місце їх розташування, якість послуг, що надаються, а також структуру маркетингової діяльності.

В радянські часи побутові послуги розміщувалися в так званих «будинках побуту» і мали велике значення для населення, однак такі «будинки» значно обмежували конкуренцію на ринку у зв'язку тоталітарним контролем державою. Вже на початку 90х років підприємства такого типу почали закриватися, що дало змогу започаткувати нову «єру» малих підприємств побутового обслуговування, а саме сервіси з ремонту взуття, одягу тощо.

Якщо говорити про досвід країн з розвинутою економікою, такий вид бізнесу як малі підприємства побутового обслуговування давно користуються популярністю завдяки своїй мобільності, сприятливості до інновацій та вузькою спеціалізацією, що дозволяє спрямувати усі підприємницькі можливості до надання якісних послуг.

Для українського ринку на даному етапі розвитку ринкового середовища, актуальними проблемами в сфері побутового обслуговування залишаються такі як: відсутність налагодженої системи та органів контролю за якістю надання побутових послуг, незадовільний стан конкуренції, пов'язаний з великою кількістю нелегально функціонуючих підприємств, не досконалість та невідповідність нормативної бази сучасним вимогам ведення бізнесу.

Аналізуючи послуги з ремонту взуття необхідно пам'ятати про особливості їх функціонування, а саме: непостійність якості надання послуг, невідповідність міжнародним стандартам якості, невіддале розташування до потенційних конкурентів. Нажаль, в Україні однією з проблем якості та конкурентоздатності послуг з ремонту взуття є недостатньо кваліфіковані майстри або керівники таких підприємств, що не

мають достатньо досвіду у веденні підприємницької діяльності, що унеможливило здорову конкуренцію даного виду послуг.

Непостійність якості – набагато більша проблема на ринку послуг, ніж під час виробництва і реалізації продуктів [2]. Тому за дотриманням якості наданих послуг потрібно стежити на всіх рівнях управління підприємством. Управління якістю має стати невід’ємною частиною процесу надання послуги і повинно включати [3]:

- перевірку ключових факторів, що стосуються якості надання послуги, задля уникнення небажаних наслідків і не задоволення споживачів;

- підбір персоналу згідно кваліфікаційних вимог що безпосередньо стосуються сфери ремонту взуття;

- постійний моніторинг якості послуги, що надається, при безпосередній взаємодії із споживачем, задля визначення перспектив щодо підвищення якості.

Останній пункт є особливо важливим при оцінці складової якості конкурентоздатності послуг з ремонту взуття, оскільки показники мають значний ступінь інформативності, що особливо ефективним стає післяремонтної оцінки якості.

В табл.1 наведено аналіз кількості наданих послуг підприємств побутового обслуговування за останні три роки.

**Таблиця 1**  
**Перелік наданих послуг побутового обслуговування за 2013-2015 рр.**

Види послуг	Обсяги реалізованих послуг, млн.. грн		
	2013	2014	2015
Технічне обслуговування та ремонт автомобілів та мотоциклів	1854,45	2054,11	2532,87
Ремонт побутових виробів та предметів особистого вжитку	277,12	287,9	298,14
Оренда машин та устаткування	3106,70	3276,98	3569,13
Прокат побутових виробів та предметів особистого вжитку	32,14	36,71	39,99
Ремонт і технічне обслуговування офісної та електронно- обчислюваної техніки	707,11	714,12	734,22
Прибирання виробничих та житлових приміщень, устаткування та транспортних засобів	1103,33	1452,11	1478,23

(Джерело: розроблено автором на основі статистичного збірника «Діяльність підприємств сфери послуг за 2010-2015 рр»)

Як видно з табл.1, кількість наданих послуг зростає з кожним роком не дивлячись на економічну і політичну ситуацію в країні, це обумовлено стрімким розвитком економічного процесу в усьому світі.

Якісна складова в наш час є не просто перевагою конкурентоспроможності послуг, а є обов’язковою передумовою для того щоб підприємство існувало на ринку. Багато підприємств, які надають не якісні послуги, майже одразу витісняються з ринку послуг. Це ж стосується і підприємств з ремонту взуття.

Основними критеріями якості послуг є: кваліфікація працівників підприємства, надійність, вчасне та термінове надання послуг, якісне обслуговування, комунікабельність та ввічливість зі сторони персоналу підприємства та якість обладнання з яким працює майстер.

Розглянемо відмінність конкурентоспроможності послуг та якості послуг з ремонту взуття. Конкурентоспроможність являється важливою ринковою категорією, яка відображає одну із істотних характеристик ринку - його конкурентність. Якість являється категорією, яка притаманна не лише ринковій економіці. Конкурентоспроможність має більш динамічний і змінний характер. Якщо якісні характеристики послуг будуть незмінними, їх конкурентоспроможність може змінюватись, реагуючи на прояви зовнішніх факторів, Конкурентоспроможність послуг ширше ніж якість послуг. Адже, якість є головною складовою конкурентоспроможності, яка визначає її рівень. Рівень конкурентоспроможності поряд з параметрами, які розкривають безпосередню споживчу цінність товару в зіставленні з аналогами-конкурентами, визначається також зовнішніми по відношенню до власне товару чинниками і характеристиками, не обумовленими його властивостями: терміни поставки, якість сервісу, реклама, підвищення або зниження рівня конкурентоспроможності конкуруючих послуг, зміна співвідношення попиту і пропозиції, фінансові умови та ін.[10]

Структуру показників складової якості конкурентоспроможності послуг з ремонту взуття можливо представити у вигляді властивостей. Вибір ознак та їх ієрархія засновані на структурі вимог споживачів [5](Табл.2).

**Таблиця 2**

**Структура показників складової якості конкурентоспроможності послуг з ремонту взуття**

Організаційні та технологічні показники якості ремонту взуття	Зручність процедури ремонтних послуг
	Тривалість ремонту
	Вартість ремонту
	Складові відремонтованого взуття
	Зовнішній вигляд відремонтованого взуття
	Ступінь післяремонтної відповідності
	Надійність наданих послуг

(Джерело: розробка автора)

Даний вид оцінювання якісної складової конкурентоздатності є зручним оскільки дає максимально точну відповідь із залученням експертів, що в даному випадку можуть бути безпосередньо споживачі послуг з ремонту взуття. Перевагами даної моделі є оперативність отримання результатів і можливість вдосконалення відносин між майстрами та споживачами побутового обслуговування [9].

Використовуючи методику, що наведена в табл. 2. було опитано експертів, в особах споживачів послуг з ремонту взуття, що мали оцінити властивості подані в таблиці за бальною шкалою. Даючи відповідь на питання про зручність процедури ремонтних послуг, більшість респондентів вказали на матеріальне положення (42,8%), та звичку до взуття, яке носилось і сподобалось (37,1%). При відповіді на питання «Зовнішній вигляд відремонтованого взуття» більшість – 42,8% вказали, що більш менш задоволені якістю наданих послуг, та 28,8% –незадоволені. Ця обставина

є серйозним попередженням для підприємств з ремонту взуття, що жоден з опитаних не дав найвищий бал оцінки, тобто якість наданих послуг не відповідає 100% задоволеності споживачів. Надійність наданих послуг респонденти вказали і якість обслуговування – 38,5%, та власний досвід – 34,2%.

Кожна майстерня з ремонту взуття прагне бути більш конкурентоспроможною, але не кожна майстерня надає споживачеві саме якісні послуги. В даний час на конкурентному ринку функціонує близько 600 підприємств в місті Києві. Розглянемо найпоширеніші майстерні на ринку, з якісним наданням послуг з ремонту ексклюзивного взуття та його профілактики в Києві.(табл.3)

**Таблиця 3**

**Перелік провідних майстерень з ремонту взуття на ринку України**

Назва підприємства	Місце розташування	Перелік послуг, що надаються
«Rogizny»	Вул. Михайлівська,13	Профілактика сліду, заміна набійок, рубці, ремонт каблука, швейний комплекс, розтягнення низу взуття, хімчистка, швейні роботи, ремонт підошви, професійне чищення взуття.
«Пан чоботар»	Має декілька філій по Києву, головний офіс знаходиться по вул.Стрілецька,24	Профілактика сліду, заміна набійок, профілактика мисів, розтяжка взуття, ремонт підошви, професійна чистка, швейні роботи, художня реставрація взуття.
«Gents' club»	Вул. Ділова,6	Профілактика взуття, заміна набійок, підфарбування рантів, розтяжка взуття, заміна каблуків, заміна блискавок, установка заплат, відновлення задників, оновлення бігунців, повна реставрація взуття, індивідуальний пошив взуття.
«Віталій Воронін»	Вул.Блюхера,2\4	Заміна набійок, вирівнювання миса, заміна супенаторів, вирівнювання каблучної частини підошви, розтяжка взуття, ушиття гомілкової частини.
«Лотус Преміум»	Має декілька філій по Києву, головний офіс знаходиться по вул. Антоновича,93	Розтяжка взуття, профілактика мисів, заміна блискавок, заміна устілок, постановка набійок, постановка профілактики, ремонт каблуків, механічна чистка замшевого взуття та взуття з гладкої шкіри.

(Джерело: розробка автора )

Розглянемо місію кожного з підприємств представлених в табл.3.

Майстерня з ремонту взуття «Rogizny» має за свою місію те, щоб залишатись однією з провідних компаній на ринку завдяки своїй якості.

Головна місія майстерні «Пан Чоботар» це забезпечувати своїх клієнтів високою якістю і сервісом обслуговування.

Місією підприємства «Gents'club» є допомога сучасним леді та джентельменам домогтися бездоганності стилю, зберігши при цьому максимум часу, адже в майстерні здійснюється не лише ремонт взуття а і його індивідуальне пошиття.

В компанії «Лотус Преміум» головною місією є донесення до своїх клієнтів того, що компанія не просто ремонтує взуття, а вдихає в нього нове життя. Ця компанія прагне ще більше розповсюджувати свої філії, завдяки чому набирати великих обертів на ринку.

Для того, щоб домогтися високої якісної складової конкурентоспроможності на ринку, розробляються стандарти обслуговування. Вони передбачають безперервне тренування і навчання персоналу, який працює на підприємстві. У стандартах відображаються вимоги до організації та забезпечення якісного ремонту взуття. Стандарти виступають документом та водночас і інструкцією.

Стандарти в сфері послуг загалом повинні спиратись на те, чого хоче клієнт, а не на те що має постачальник послуги. Не дивлячись на те, що зараз існує багато споживачів та клієнтів, і в кожного з них існують свої потреби, можна виділити декілька критеріїв якості послуг з ремонту взуття які мають велику роль для споживача.

В наш час міжнародні стандарти якості (ISO) являються одними з головних настанов. В міжнародних стандартах встановлені рівнозначні норми, правила, положення і вимоги до послуг на ринку.

Відповідно до визначення Міжнародної організації по стандартизації (ISO), якість є сукупністю властивостей і характеристик продукту, які надають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Існує також визначення якості продукції, наведене в Держстандарті 15467-79, згідно з яким «якість продукції – сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення». [7]

Майстерні, що представлені в табл.3, працюють згідно Держстандарту України, відповідно до закону про «Засхист прав споживачів». В цих Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми.

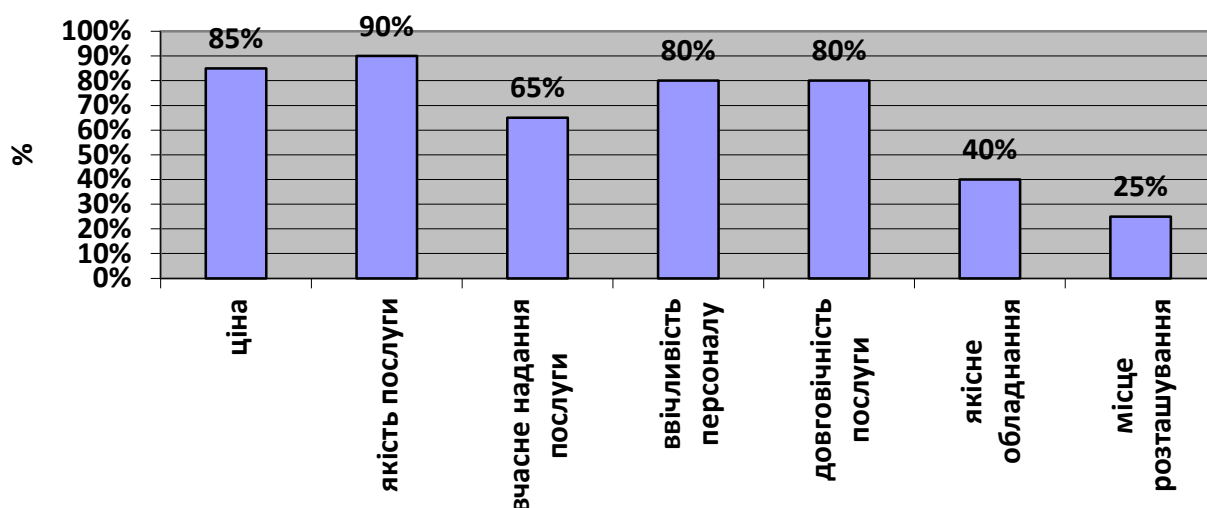
Права, обов'язки, відповідальність виконавця і замовника, передбачені цими правилами, діють з моменту укладення угоди про надання побутової послуги. Виконавець має право на відмову у прийманні замовлень на послуги з ремонту взуття, якщо він не може забезпечити належне їх виконання. Замовлення на послуги приймаються як у приміщенні виконавця, так і поза його межами з обов'язковим оформленням угоди. Термін виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін. Розрахунковими документами, що засвідчують факт надання послуги, можуть бути: касовий чек - для виконавців, які у розрахунках із замовниками використовують реєстратори розрахункових операцій. Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються у готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства. Порядок оплати вартості послуг

визначається виконавцем за погодженням із замовником. Він може передбачати повний розрахунок під час оформлення замовлення або часткову оплату з остаточним розрахунком під час отримання замовлення. В останньому випадку після кожної завершеної і сплаченої операції з надання послуги замовнику видається розрахунковий документ. Вартість послуг і матеріалів виконавця оплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди. Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів виконавця, так і матеріалів замовника. Види, кількість і якість матеріалів, необхідних для надання послуг, визначаються виконавцем відповідно до нормативно-технічних документів за погодженням із замовником.

Гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання послуг визначаються Законом України "Про захист прав споживачів" та відповідними нормативно-правовими актами. [12]

На базі проведеного мною анкетного опитування, складаємо графік 1.

Фактори вибору якісної складової, споживачем майстерні з ремонту взуття



**Рис.1. Фактори вибору якісної складової, споживачем майстерні з ремонту взуття**

(Джерело: розробка автора)

Аналізуючи графік 1 видно, що споживачі частіше за усе обирають якісно надані послуги, але ціна також має велике значення. Багато споживачів обирають обслуговування за середню ціну і в той же час не швидке надання послуг. Ввічливість персоналу також має великий вплив на якість обслуговування. Згідно графіку не якісне обладнання в майстерні з ремонту взуття допустиме, але тільки тоді, коли на підприємстві працюють лише висококваліфіковані працівники.

Таким чином, щоб залишатися конкурентоспроможним, підприємство побутового обслуговування в сфері ремонту взуття повинно виконувати основні вимоги до критеріїв та показників складової якості конкурентоспроможності послуг. Результати оцінки конкурентоздатності можуть бути використані для вибору шляхів оптимального підвищення конкурентоспроможності послуг і конкретного розв'язання ринкових задач та підвищення якості ремонту взуття. Це дасть змогу визначити

основні напрями зміцнення конкурентних позицій окремих малих підприємств та цілих галузей.

Можливість подальшого виживання підприємства в умовах постійної конкурентної боротьби залежить від рівня його конкурентоспроможності. А конкуренція, у свою чергу, є важливим елементом ринкового механізму, без неї ринкові відносини неможливі [8].

Отже, дослідження показало, що функціонуванню підприємствам в сфері послуг з ремонту взуття умовах конкурентної боротьби заважають такі фактори:

- відсутність механізмів регулювання побутового обслуговування на довгострокову та короткострокову перспективу;
- диференціація районів за рівнем забезпечення побутовими послугами;
- результати опитування показали, що рівень якості наданих послуг не відповідає вимогам споживачів;
- низький рівень розвитку інфраструктури малих підприємств;
- низька кваліфікаційна та правова грамотність населення в сфері послуг з ремонту взуття, що включає сервісне і гарантійне обслуговування [11].

Такий поділ критеріїв можна використовувати в оцінці конкурентоспроможності, а саме з боку якості наданих послуг. Кількість критеріїв конкурентоспроможності залежить від виду та складності наданих послуг в технічному та експлуатаційному відношенні, а також необхідної точності оцінки, цілі дослідження та інших чинників. Від правильності вибору критерію оцінки конкурентоспроможності послуг залежить і точність самої оцінки. При цьому критерії повинні бути вибрані не на базі передбачень, особистого досвіду, а на основі детального вивчення споживчого попиту, тобто проведення маркетингових досліджень [1].

Для вирішення виявлених проблем потрібно:

1. Вдосконалювати інфраструктуру побутового обслуговування населення з метою формування комфортних умов і соціального обґрунтування розміщення підприємств побутового обслуговування на території міста.
2. Підвищення якості надання послуг з ремонту взуття шляхом підготовки кваліфікаційних кадрів і формування нової системи управління персоналом.
3. Інформаційне забезпечення сфери побутового обслуговування, а саме послуг з ремонту взуття. Якість послуг безпосередньо залежить від поінформованості населення про процедуру надання послуг в сфері побутового обслуговування.
4. Розвиток малого підприємництва, оскільки такий вид організаційної структури сприяє збільшенню гнучкості і адаптивності економіки та збільшення валового регіонального продукту [6].

Реалізація вказаних напрямів дозволить більш ефективно використовувати ресурси і механізми покращення культури обслуговування населення, збільшення об'ємів надання послуг з ремонту взуття та ведення прозорої конкуренції в умовах ринкової економіки.

**Висновки та пропозиції.** Для функціонування в конкурентному середовищі підприємствам сфери послуг потрібно постійно організовувати ефективний менеджмент та процес прийняття управлінських рішень, особливо це стосується підприємств-майстерень з ремонту взуття, що мають менш місткий ринок конкурентів. Головним напрямом, що забезпечує підвищення прибутковості і швидкого зростання ефективності підприємств з ремонту взуття виступає постійний



моніторинг якості надання послуг та дослідження конкурентного середовища на ринку послуг.

Враховуючи викладене, основним напрямом подальших досліджень є:

- система комплексного дослідження механізму оцінки якості конкурентоспроможності підприємств побутового обслуговування в сфері ремонту взуття;

- розробка стратегії конкурентної боротьби за рахунок підвищення якості наданих послуг в сфері побутового обслуговування;

- дослідження зовнішніх факторів, що негативно впливають на конкурентоздатність підприємства з позиції якості послуг.

**Література:** 1. Азоєв Г.Л. Конкурентні переваги фірми / Г.Л. Азоєв, А.П. Челенков. – М. : ВАТ «НОВИНИ», 2010. – 256 с. 2. Акуліч, М.В. Аналіз конкурентоспроможності продукції в аспекті взаємовідносин з потреби- телями / М.В. Акуліч // Маркетинг. – 2013. - № 6 (73). – С. 106 – 112. 3. Багієв, Г.Л. Маркетинг: Учеб. Для вузів / Г.Л. Багієв. – М. : Економіка, 2011. – 345 с. 4. Балабанова Л.В. Управління маркетинговим потенціалом підприємства: навч. Посіб. / Л.В. Балабанова, Р.В. Мажінській. – К.: Професіонал, 2015. – 288 с. 5. Воронкова А.Є. Стратегічне управління конкурентоспроможним потенціалом підприємства: діагностика та організація: Монографія / А.Є. Воронкова. – Луганськ: Ви-цтво Східноукраїнського національного університету, 2010. – 315 с. 6. Гурков, І.Б. Тенденції зміни конкурентоспроможності вітчизняної продукції / І.Б. Гурков, Н.Л. Титова // Маркетинг. – 2009. - № 1. – С. 20 – 31. 7. Зорин І.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности [Електронний ресурс] – 2011 – Режим доступу: [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin07.html](http://tourlib.net/books_tourism/zorin07.html) 8. Іванов Ю.Б. Конкурентоспроможність підприємства в умовах фор- мування ринкової економіки: Монографія / Ю.Б. Іванов. – Харків: ХГЕУ, 2011. – 246 с. 9. Мороз Л.А. Стратегічний аналіз маркетингового потенціалу підприємства [Електронний ресурс] / Л.А. Мороз, Т.В. Лебідь. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/2741/1/30.pdf> .10. Петряєва З. Ф. Аналіз фінансової звітності підприємства : навч. Посіб. / З. Ф. Петряєва, О. О. Петряєв. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2011. – 248 с. 11. Фатхутдінов, Р.А. Конкурентоспроможність організації в умовах кризи: економічний маркетинг, менеджмент / Р.А. Фатхутдінов. – М. : Економіка, 2012. – 567 с. 12. Постанова № 313 про затвердження правил побутового обслуговування населення.