

**Проведення окремих видів  
експертиз.**

**Види експертизи побутових  
послуг**



- *Експертне оцінювання побутових послуг* - сукупність операцій з вибору комплексних або одиничних характеристик послуг (робіт, виробів) щодо визначення їх справжніх значень, підтвердження експертами їх відповідності



- Передумовою експертних оцінювань побутових 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.

# Основні етапи проведення експертизи 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 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 сервісу.





- Досягненню й утриманню підприємством лідируючих позицій на ринку сприяють постійне експертне оцінювання 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, соціологічну, маркетингову, психологічну та інші методи дослідження.

# 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



# 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, сприядють економічному розвитку



# 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





# 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

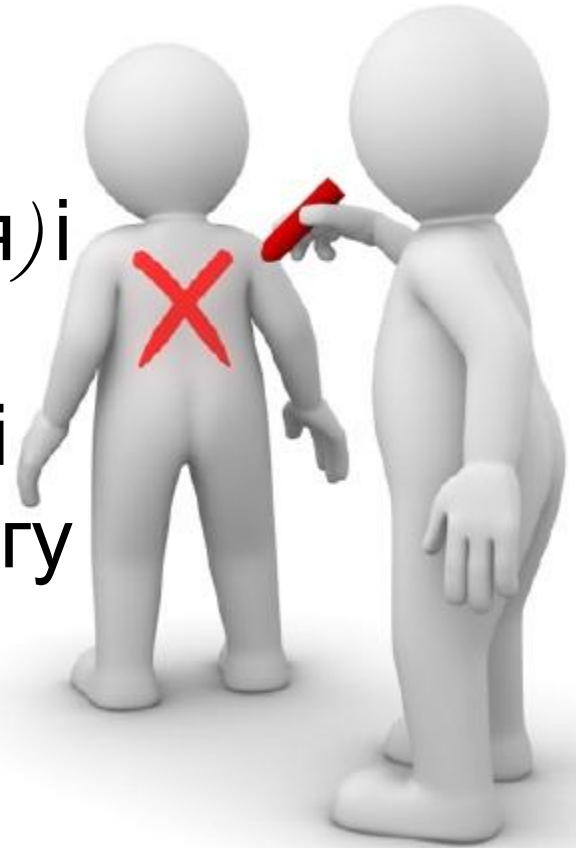


# У процесі товарної експертизи з'ясовують:

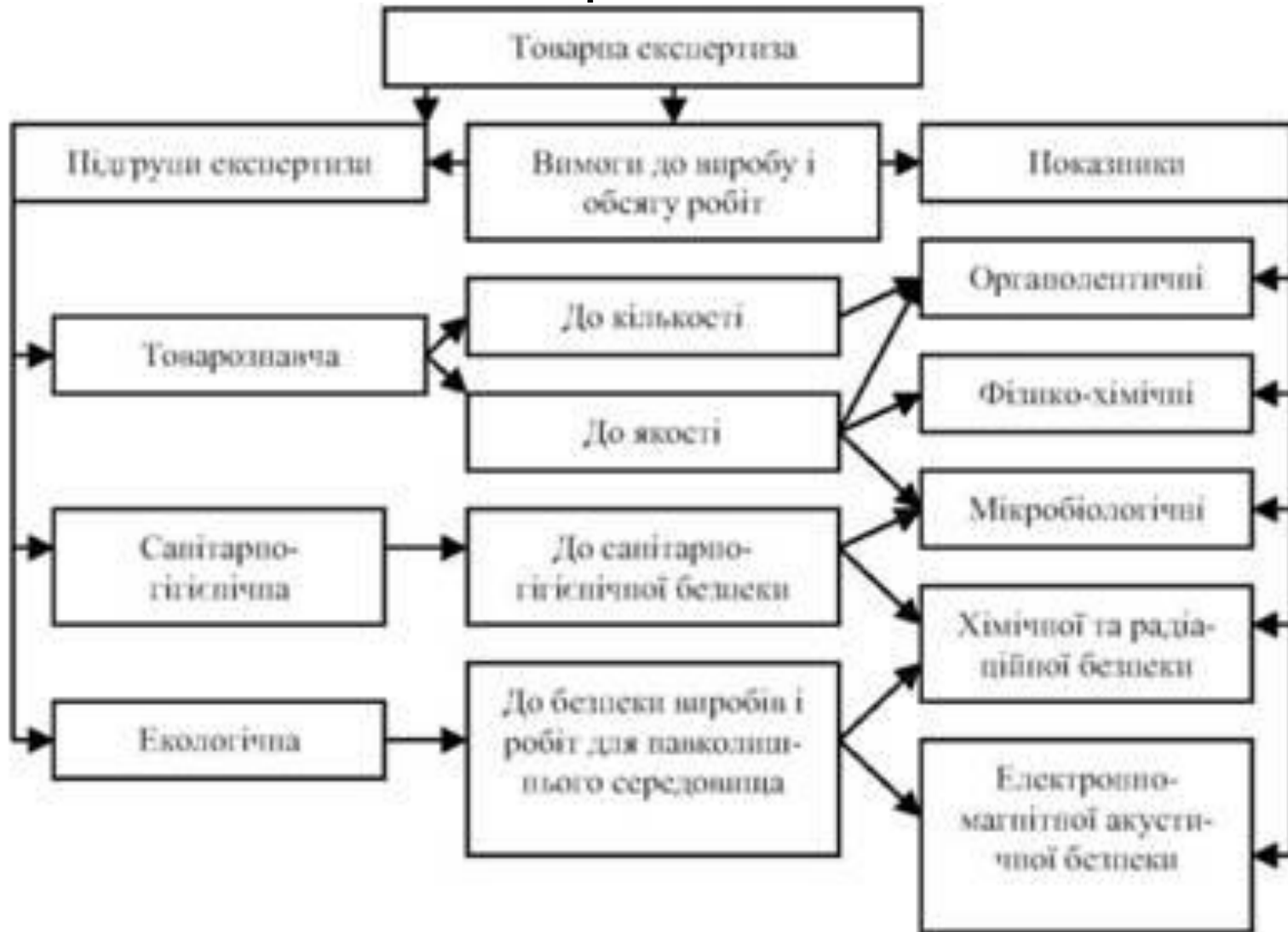
- - відповідність товарних якостей державним стандартам, умовам договору між підприємством побутового обслуговування та покупцем;
- - сортність виробу, яка могла зазнати змін (знизитися) у процесі виробництва, ремонту і транспортування;
- - відповідність якості комплектувальних матеріалів договірній 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

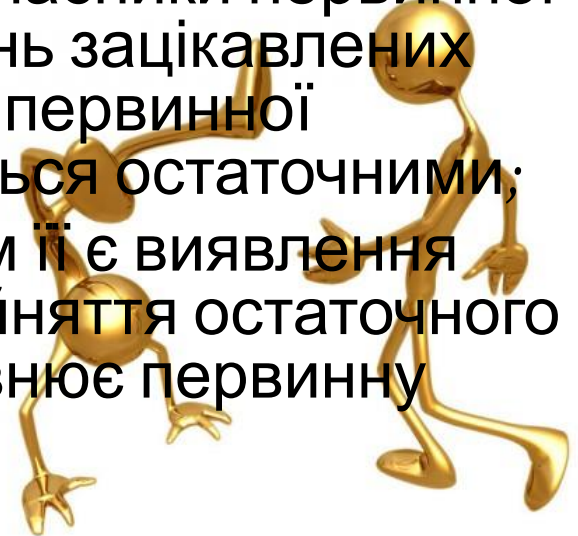


# Класифікація товарної експертизи побутових послуг залежно від вимог до виробу та обсягу робіт



# 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;
- 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 внаслідок 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 високої міри ризику для споживачів і навколишнього середовища, котрі можуть виникнути при споживанні



# У процесі проведення експертизи побутових 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 побутового обслуговування, 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 побутових послуг (зобов'язує експертів враховувати шкоду, яку завдають або можуть завдати послуги життю, здоров'ю, майну споживачів



# Джерело



- **Менеджмент сервісу - Сахно Є. Ю.**
- [http://pidruchniki.ws/13731120/menedzhment/menedzhment servisu - sahno je yu](http://pidruchniki.ws/13731120/menedzhment/menedzhment_servisu_-_sahno_je_yu)