

$V_{oe}$  – вартість електроенергії на виробництво одиниці продукції, робіт або послуг – базова;

$Ch_{oe}$  – частка вартості електроенергії у структурі собівартості одиниці продукції, робіт або послуг у відсотках, базова;

$V_{oa}$  – відрахування амортизаційні на виробництво одиниці продукції, робіт або послуг – базова;

$Ch_{oa}$  – частка відрахувань амортизаційних у структурі собівартості одиниці продукції, робіт або послуг у відсотках, базова;

$V_{om}$  – вартість транспортних робіт на виробництво одиниці продукції, робіт або послуг – базова;

$Ch_{om}$  – частка вартості транспортних робіт у структурі собівартості одиниці продукції, робіт або послуг у відсотках, базова;

$V_{oi}$  – вартість інших витрат на виробництво одиниці продукції, робіт або послуг – базова;

$Ch_{oi}$  – частка вартості інших витрат у структурі собівартості одиниці продукції, робіт або послуг у відсотках, базова;

$100$  – сума всіх витрат на виробництво одиниці продукції, робіт або послуг у відсотках;

$K_n$  – коефіцієнт зміни продуктивності – формула 6:

$$K_n = \frac{\Pi_p}{\Pi_o}, \quad (6)$$

де  $\Pi_p$  – продуктивність, розрахункова;

$\Pi_o$  – продуктивність, базова.

Формула для проведення розрахунків із визначення зміни рівня рентабельності на певні види продукції, проведення робіт та надання послуг залежно від коливання вартості виробничих витрат та змін реалізаційних цін в умовах змінного ринку може мати такий узагальнений формат – 7:

$$P_p = \frac{P_o \cdot \frac{C_p}{C_o} \cdot \frac{\Pi_p}{\Pi_o}}{\frac{B_p}{B_o}}, \quad (7)$$

де  $P_p$  – рентабельність одиниці певного виду продукції, робіт та послуг – розрахункова;

$P_o$  – рентабельність одиниці певного виду продукції, робіт та послуг – базова;

$C_p$  – ціна реалізаційна одиниці певного виду продукції, робіт та послуг – розрахункова;

$C_o$  – ціна реалізаційна одиниці певного виду продукції, робіт та послуг – базова;

$\Pi_p$  – продуктивність, – розрахункова;

$\Pi_o$  – продуктивність – базова;

$B_p$  – вартість витрат на виробництво одиниці продукції, робіт та послуг – розрахункова;

$B_o$  – вартість витрат на виробництво одиниці певного виду продукції, робіт та послуг – базовий період.

### Висновки

Визначення та розрахунок показника економічної ефективності – рентабельності продукції, платних робіт і послуг в умовах ринкового ціноутворення дасть можливість своєчасно приймати оптимальні технологічні, економічні, фінансові та управлінські рішення як у питаннях господарської діяльності, так і в ційовій політиці підрозділів та підприємств цивільного захисту. Одночасно з цим даний підхід може слугувати і підґрунтям для аналізу, планування та контролю за ціноутворенням.

Запропонований варіант визначення показника ефективності – рентабельності може мати й інші варіанти розрахунку в залежності від технологічно-господарських та організаційних особливостей ведення виробничої діяльності підприємств та підрозділів цивільного захисту. І може також застосовуватися і в інших галузях та видах економічної діяльності.

### Список використаних джерел

1. Кодекс цивільного захисту України / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, №34–35, ст. 458.
2. Ластовецький В. Облік і контроль технологічної собівартості / В. Ластовецький // Бухгалтерський облік і аудит. – 2004. – №5. – С. 17–19.
3. Бужин О.А. Моніторинг показника собівартості платних робіт і послуг підрозділів цивільного захисту в умовах ринкового ціноутворення / О.А. Бужин // Формування ринкових відносин в Україні: зб. наук. пр. / Наук. ред. Манцуров. – Вип. 12 (151). – К., 2013. – С. 106–109.
4. Стабляк М.І. Цивільна оборона та цивільний захист: Підручник. – 2-ге вид., переробл. – К.: Знання, 2010. – 487 с.

Т.П. КАЛЬНА-ДУБІНЮК,  
д.е.н., доцент, Національний університет біоресурсів і природокористування України

## Сучасний стан розвитку екстеншн сервісу в світі та його перспективи в Україні

Розглядається одне у актуальних питань – розвиток екстеншн сервісу, або, як його називають в Україні, сільсько-господарської дорадчої діяльності. Зроблений аналіз розвитку екстеншн сервісу в різних країнах світу та розкриті його перспективи в Україні з наголосом на необхідність

державної підтримки для його успішного розвитку, поданий концептуальний підхід до розвитку екстеншн сервісу на основі організації електронної системи е-Екстеншн.

**Ключові слова:** екстеншн сервіс, дорадництво, е-Екстеншн, концептуальний підхід, сертифікація дорадників.

*Рассматривается один из актуальных вопросов – развитие экстеншн сервиса, или, как его называют в Украине, сельскохозяйственной консультативной деятельности. Сделан анализ развития экстеншн сервиса в разных странах мира и раскрыты его перспективы в Украине с акцентом на необходимость государственной поддержки для его успешного развития, показан концептуальный подход к развитию экстеншн сервиса на основе организации электронной системы e–Экстеншн.*

**Ключевые слова:** экстеншн сервис, консультирование, e–Экстеншн, концептуальный подход, сертификация консультантов.

*One of pressing questions is a development of extension service or, as it is named in Ukraine – agricultural extension activity. Done analysis of development of extension service in the different countries of the world and its prospects are exposed in Ukraine with an accent on the necessity of state support for its successful development, the conceptual going is given near development of extension service on the basis of organization of the electronic system of e–Extension.*

**Keywords:** extension service, extension, e–Extension, conceptually approach, certification.

**Постановка проблеми.** Розвиток екстеншн сервісу в Україні є необхідним для поширення знань і інформації в ринкових умовах, впровадження нових інформаційних технологій для подолання кризових явищ у сільськогосподарському виробництві, підвищення конкурентоспроможності сільськогосподарських підприємств, успішному розвитку сільських територій.

**Аналіз досліджень та публікацій з проблеми.** Проблемам та особливостям екстеншн сервісу – дорадництва присвячено праці зарубіжних та вітчизняних вчених, серед яких А. ван ден Бен, В. Кошелев, К. Макхем, В. Рів'єра, С. Джонсон, О. Галич, І. Криворучко, М. Кропивко, Р. Шмідт та інші [1–8].

**Метою статті** є розкриття сучасного стану розвитку екстеншн сервісу у світі та його перспектив в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** Існуюча система екстеншн сервісу в Україні побудована на базі Міністерства аграрної політики та продовольства України, де створений відділ координації дорадництва. В Україні організована агроконсалтингова освіта на базі ВНЗ аграрного спрямування, прийнятий Закон України «Про сільськогосподарську дорадчу діяльність», розпочато сертифікацію дорадників та експертів–дорадників, державне фінансування соціально–спрямованих дорадчих послуг [2, 5, 9]. Діючі дорадчі служби об'єднані в Національну асоціацію сільськогосподарських дорадчих служб України, мають різні організаційно–правові форми (ОПФ): громадська організація (ГО), товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ), споживче товариство (СТ), приватне підприємство (ПП), добровільна організація місцевих рад (ДОМР), виробничий кооператив (ВК), комунальне підприємство (КП), благодійний фонд (БФ), благодійна організація (БО)

та сільськогосподарський обслуговуючий кооператив (СГОК) і функціонують як недержавні структури [9]. У травні 2012 року підписано розпорядження Кабінету Міністрів України про формування державної системи дорадництва зі створенням Національного центру сільськогосподарського дорадництва України (НЦСД України) з обласними дорадчими службами та районними їх відділеннями.

В основу формування національної системи сільськогосподарського дорадництва покладено три основні принципи:

1. Державна підтримка дорадчої діяльності через відповідні урядові та місцеві програми.

2. Незалежність сільськогосподарських дорадників у прийнятті рішень щодо надання порад сільськогосподарським товаровиробникам і сільському населенню, яка базується на взаємній довірі та партнерстві.

3. Тісна співпраця із закладами аграрної освіти та науки з питань проведення навчання, досліджень і передачі сучасних технологій споживачам дорадчих послуг, а також з органами державної влади і місцевого самоврядування, громадськими професійними об'єднаннями в аграрному секторі з питань формування пріоритетності надання соціально–спрямованих дорадчих послуг відповідно до запитів товаровиробників, участь у формуванні аграрної політики, підготовці нормативно–правових актів з цих питань тощо.

Головною метою сільськогосподарських дорадчих служб є поширення та впровадження у виробництво сучасних досягнень науки, техніки і технологій, надання сільськогосподарським товаровиробникам і сільському населенню дорадчих послуг із питань менеджменту, маркетингу, застосування сучасних технологій, розвитку сільських громад і соціальної сфери села, підвищення рівня знань та вдосконалення практичних навичок прибуткового господарювання сільськогосподарських товаровиробників.

Сьогодні в Україні функціонує 70 сертифікованих сільськогосподарських дорадчих служб і понад 1400 сертифікованих дорадників та експертів–дорадників [9].

Аналіз світової практики показує, що система сільськогосподарської служби екстеншн є невід'ємною складовою ринкової економіки. Вона розвивається у всьому світі [10]. Так, найбільші екстеншн–системи мають країни Азії, особливо Китай (понад 610 тис. екстеншн–працівників), Індія (понад 90 тис. екстеншн–працівників) та Індонезія (приблизно 54 тис. екстеншн–працівників). Добре розвинута екстеншн–інфраструктура існує в Японії, Південній Кореї та Китаї, що забезпечує різноманітність консалтингових послуг у Східній Азії.

Країни колишнього СРСР у Центральній Азії, такі як Казахстан, мають близько 55 екстеншн–працівників, у Киргизстані, Таджикистані – 420–консультантів і трохи більше – в Туркменістані та Узбекистані. Там існує державно–приватна система партнерства в екстеншн сервісі. В країнах Західної Азії – Вірменії, Азербайджані, Туреччині, Грузії, Іраку, Ізраїлю та ін. – також існує сільськогосподарська система екстеншн.

## ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГАЛУЗЕЙ ТА ВИДІВ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У країнах Африки Ефіопія має найбільшу екстеншн-службу, близько 45 тисяч працівників із поширення знань, Кенія має найбільшу і найкращу систему екстеншн у рамках Східно-Африканського співтовариства з 5,4 тис. спеціалістів. У Центральній Африці Малаві має близько 2 тис. працівників з екстеншн, Замбія має близько 742 екстеншн-працівників і Зімбабве має близько 6 тис. таких працівників. У країнах Південної Африки налічується близько 2 тис. екстеншн-працівників.

Як свідчать дані опитування др. Свансона [10], країни Центральної та Південної Америки переходять до громадсько-приватної системи екстеншн сервісу: Беліз – 28 екстеншеоністів; Коста-Ріка – близько 500 та Мексика, що має близько 25 спеціалістів. У таких країнах, як Аргентина, налічується близько 1,5 тис. екстеншн-працівників, у Болівії та Бразилії – близько 24 тис., а в Чилі – близько 215 екстеншеоністів. У Колумбії налічувалося близько 1082 робочих екстеншн сервісу, а в Еквадорі їх близько 958. Для цих країн відмінним джерелом довідкової інформації є Міжамериканський інститут співробітництва в галузі сільського господарства (IICA), що проводить дослідження з інновацій та забезпечує їх поширення для конкурентоспроможного та сталого розвитку сільського господарства. Він має Центр дистанційної освіти (CECAD), який надає послуги всім країнам-членам. Ці послуги включають в себе відеоконференції, розробку мультимедійних продуктів для освіти, навчання та інформації, а також інтерактивні навчальні курси онлайн.

Екстеншн сервіс європейських країн є одним із найстаріших і має в основному приватні екстеншн служби. Європейські країни з новою ринковою економікою мають екстеншн-служби при міністерствах, відомствах і просто центрах. Наприклад, Польща має багато таких організацій – державних і приватних і налічує близько 3,8 тис. екстеншн-працівників. Молдова має більш 900 екстеншн-працівників, 144 таких працівників в Естонії, 330 – у Латвії, 307 – екстеншн-спеціалістів у Литві. Приватний екстеншн сервіс мають західноєвропейські країни: Австрія – 402 екстеншеоніста, Швейцарія – 104.

Північна Америка – Канада і Сполучені Штати Америки – мають державну систему екстеншн сервісу, що концентрується на програмах для сільського господарства, природних ресурсів, сімей та споживання, програмах економічного розвитку з підвищенням уваги до інтернет-сервісу.

В Україні корисним було б розвивати екстеншн сервіс на зразок американської моделі. Сьогодні в Україні екстеншн сервіс надається недержавними дорадчими службами за незначної підтримки Міністерства аграрної політики та продовольства України через соціально спрямовані дорадчі послуги, що фінансуються державою. Міністерство не володіє інформацією про новітні технології, оскільки це відбувається в університетах. Перевага моделі США в тому, що там науково-дослідні установи знаходяться при університетах та безпосередньо пов'язані з освітніми програмами екстеншн сервісу для фахівців і сільських громад. Нові технології можуть,

таким чином, бути впроваджені безпосередньо в сільськогосподарське виробництво, а досвід виробників, своєю чергою, може впливати на науково-дослідні програми університетів.

Отже, екстеншн сервіс – це насправді вулиця з двостороннім рухом, із навчанням і дослідженням [11].

Для успішного розвитку дорадництва Україна потребує значних бюджетних коштів, яких зараз нема. Тому велике значення приділяється організації електронного екстеншн сервісу, розвитку електронної системи дорадництва e-Extension в Україні, що відбувається на базі Національного університету біоресурсів і природокористування України [9].

В основі системи дорадництва лежить прагнення надавати необхідну та об'єктивну інформацію фахівцям і громадськості, щоб відповісти на їхні питання для прийняття рішень. Цього можна досягти за рахунок створення наукового парку – інтерактивної національної бази високоякісної, не дубльованої інформації про інновації, основаної на наукових дослідженнях:

- e-Екстеншн буде краще задовольняти потреби користувачів у будь-якому місці і в будь-який час, надаючи їм швидкий доступ до організованих, індивідуалізованих ресурсів, які необхідні для прийняття обґрунтованих рішень;

- e-Екстеншн буде застосовувати сучасні інтернет-технології для використання можливостей дорадництва на національному рівні, надаючи користувачам найкращу інформацію з усієї країни, а також сприяючи створенню і розвитку спільнот практиків шляхом організації дискусійних груп, встановлення місцевих контактів і взаємодії з експертами;

- e-Екстеншн можна бути користуватися за допомогою будь-якого пристрою, що має доступ до Інтернету, надаючи послуги дорадництва для все більшої аудиторії веб-клієнтів. Користувачі зможуть отримати доступ до освітніх ресурсів у будь-який час у різноманітних предметних областях;

- користувачі e-Екстеншн зможуть знайти об'єктивну, недубльовану, науково обґрунтовану інформацію, зібрану університетами, дослідницькими центрами та промисловими експертами по всій системі дорадництва.

Інформаційні бюлетені (таблиці даних), «часті питання», «запитай експерта», тематичні дискусійні групи і навчальні модулі – все створене фахівцями системи дорадництва та суміжних галузей допомагатиме користувачам швидко знаходити потрібну їм інформацію.

На рисунку представлений Міжнародний центр e-Екстеншн, що взаємодіятиме із численними спільнотами практиків (СП) (кожна зі своєю предметною областю – садівництво, тваринництво, органічне виробництво, сільський туризм тощо) та користувачами інформації. Також центр співпрацюватиме із міжнародними дорадчими організаціями, бізнесовими структурами, Науковим парком університету та Національним центром сільськогосподарського дорадництва України.

До складу кожної СП увійдуть спеціалісти в різноманітних галузях, що спрямують свою роботу на узагальнення існуючої інформації, створення нових знань, надання кваліфікованих відповідей на запитання й інтерактивну взаємодію з користу-



**Концепція створення електронної системи дорадництва е-Екстеншн**

вачами за допомогою новітніх інформаційних технологій (відеоконференцій, чатів, соцмереж). СП будуть динамічними групами, де ступінь задіяності спеціалістів буде залежати від їхньої зацікавленості та наявності в них часу для участі в такій роботі. Обсяг інформації, створений цими спільнотами, буде постійно розширюватися для надання користувачам найактуальніших даних. Членами СП стануть викладачі, науковці, представники Мінагрополітики та інших державних структур, навчально-дослідних господарств, агробізнесу, асоціацій фермерів, дорадників, союзу кооператорів та ін.

Спільноти практиків співпрацюють із користувачами інформації – своїми спільнотами за інтересами. Спільнота за інтересами (СІ) це визначена група осіб зі схожими інтересами, запитамі і освітніми потребами, зібрана навколо певної предметної області. Важливо, щоб опис СІ був чітким, незмінним і включав визначений набір потреб аудиторії, а також пояснення того, як аудиторія СІ буде обслуговуватися запропонованою СП. Розвиток СП починається із визначення окремої СІ із загальними потребами та інтересами.

Для організації системи електронного дорадництва e-Extension Україна співпрацюватиме з електронною системою eXtension США, міжнародними асоціаціями з екстеншн та університетами всього світу.

**Висновки**

В основі покращення розвитку сільськогосподарської дорадчої служби України лежить електронна система дорад-

чого сервісу e-Extension, що має на меті включати в себе університети як центри освітніх, наукових, інноваційних та електронних ресурсів, що дають клієнтам нові знання, технології та методи управління для успішної праці в сучасному динамічному середовищі.

**Список використаних джерел**

1. Van Den Ban A.W. Agricultural Extension / A.W. Van Den Ban, H.S. Hawkins // Blackwell Science, 1996. – 394 с.
2. Кропивко М.Ф. Основи аграрного консалтингу: навч. посіб. / М.Ф. Кропивко, Т.П. Кальна-Дубінюк, М.Ф. Безкровний, І.М. Криворучко, В.М. Кошелєв, В.В. Маковецький, Д.С. Алексанов. – М.: Агроконсалт, 2004. – 224 с.
3. Маххэм К. Управленческий консалтинг / К. Маххэм // Пер. з англ. – М.: Дело и Сервис, 1999. – 288 с.
4. Rivera W.M. Contracting for Agricultural Extension / W.M. Rivera, W. Zijp. – CAB International 2002. – 189 p.
5. Kalna-Dubinyuk T.P. The Development of Extension Service in Ukraine and the Worldwide Experience / T.P. Kalna-Dubinyuk, S.R. Johnson // Text-book. – Kyiv: Agrarna nauka, 2005. – 200 с.
6. Галич О.А. Сільськогосподарське дорадництво / Галич О.А., Сосновська О. А. // Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
7. Кропивко М.Ф. Шляхи розвитку сільськогосподарського дорадництва в Україні / М.Ф. Кропивко // Науковий вісник НУБіП України. Серія «Економіка, аграрний менеджмент, бізнес». – 2011. – Вип. 168. – Ч. 3. – С. 10–16.

8. Основи сільськогосподарського дорадництва в Україні / Навчальний посібник для дорадчих служб / За ред. Р. Шмідта. – Львів: Вид-во НВФ «Українські технології», 2003. – 680 с.

9. Кальна–Дубінок Т.П. Організація інформаційно–консультаційного забезпечення сільськогосподарських підприємств: монографія / Т.П. Кальна–Дубінок. – Ніжин: ПП Лисенко М.М., 2012. – 363 с.

10. Swanson B. (2013). Status of Agricultural Extension and Rural

Advisory Services Worldwide. 21–st ESEE European Seminar on Extension Education. Proceedings Extension Education Worldwide: trends, challenges and cases. 2–6 Sept, Antalya, Turkey. – P. 3–9.

11. Yespolov T. Extension in Kazakhstan and the Experience of the USA: Lessons from a Working National Model / T. Yespolov, S. Johnson, Z. Suleimenov, T. Kalna–Dubinyuk, A. Arynova – Xlibris Corporation, USA, 2012. – 152 с.

УДК 640.41:64.18(045)

І.В. ЛЕВИЦЬКА,

д.е.н., доцент, Вінницький торговельно–економічний інститут КНТЕУ

## Формування системи управління якістю готельних послуг

*Стаття присвячена нагальним проблемам формування системи управління якістю готельних послуг в Україні, методам їх класифікації та регуляторній політиці їх надання, методам адаптації зарубіжного досвіду в управлінні готельним бізнесом загалом.*

**Ключові слова:** готельні послуги, управління якістю, державне регулювання, зарубіжний досвід.

*Стаття посвящена актуальним проблемам формування системи управління качеством гостиничных услуг в Украине, методам их классификации и регуляторной политике их предоставления, методам адаптации зарубежного опыта в управлении гостиничным бизнесом в целом.*

**Ключевые слова:** гостиничные услуги, управление качеством, государственное регулирование, зарубежный опыт.

*The article is devoted to topical issues of the formation of the quality management system of hotel services in Ukraine, methods of classification and regulatory policy of supply, methods of adaptation of international experience in the management of the hotel business in general.*

**Keywords:** hotel services, quality management, government regulation, international experience.

**Постановка проблеми** і національного господарства в цілому. Через свою соціально–економічну роль до їх числа може бути віднесено і готельне господарство, що включає в даний час у свій склад близько 4,5 тис. готелів, яких припадає на частку 46% загальній ємкості ринку туристських засобів розміщення. Роль готельного господарства у вітчизняній економіці і індустрії туризму залишається надзвичайно важливою. З одного боку, воно є одним з основних поставальників побутових і житлово–комунальних послуг для споживачів, не пов'язаних із цілями туризму. З іншого боку, проводячи в межах готельних комплексів більше половини сукупного часу перебування на курорті, туристи здійснюють

там від 25 до 72% своїх витрат. Примітно, що за кордоном така вагома частина коштів вилучається не в результаті невідповідних високих цін на пропоновані готельні послуги, що характерно для вітчизняного виробника, а шляхом пропозиції споживачеві привабливого, якісного готельного продукту.

**Аналіз досліджень та публікацій з проблеми.** Великий внесок у розробку проблем управління якістю внесли такі зарубіжні учені, як А. Фейгенбаум, Д. Ісикава, Дж. Джуран, У. Демінг, Дж. Харрінгтон, Е. Інськип, Д. Норт, російські дослідники Н.В. Войтоловський, Г.Г. Азгальдов, Е.М. Карлік, В.В. Окрепілов, В.Ю. Огвоздін, А.В. Глічев, Б.А. Соловьев, А.П. Глудкин, С.Д. Ільєнкова, що розглядали загальнотеоретичні і практичні проблеми і аспекти якості продукції і послуг, питання управління даною соціально–економічною категорією. Безпосередньо питанням якості готельних послуг присвячені праці Р. Браймера, Дж. Боуена, Д. Менкенза, Е. Кедотта, Н. Терджена, А. Парасурамана, Л. Беррі, Н.І. Кано, В.І. Азара, А.Д. Чудновського, В.С. Качанова, Д.К. Ісмаєва, Б.В. Прянькова, В.П. Панова, Л.Н. Толстової, А.Н. Умнова, В.С. Сеніна, А.В. Хорошилова та ін.

Проблемам туристичної індустрії присвячено роботи багатьох українських науковців. О.О. Бейдик, М.І. Долішнього, О.О. Любіцевої, Н.П. Крачило, М.П. Мальської, Я.Б. Олійник, В.В. Шмагиної, Т.І. Ткаченко, М.Г. Бойко, Г.І. Михайліченко, що глибоко характеризують поняття «туризм» та «туристична індустрія», аналізують проблеми, пов'язані з бізнесовими аспектами туризму, і сучасний стан розвитку туризму та готельних послуг в Україні.

**Мета статті.** Розглянути проблеми формування системи управління якістю готельних послуг в Україні, методи їх класифікації та регуляторну політику їх надання, методи адаптації зарубіжного досвіду в управлінні готельним бізнесом загалом.

**Виклад основного матеріалу.** Кризові зміни кінця 80–х років минулого століття привели до появи ряду системних проблем у готельному господарстві України, споживчих характеристик вироблених послуг, що виразилися у втраті,