

10. Никифоров А. Ценовое регулирование естественных монополий / А. Никифоров // Вопросы экономики. - 1998. - № 4. - С. 134-143.
11. Студенцов В. Государство и естественные монополии / В. Студенцов // Мировая экономика и международные отношения. - 1995. - № 9. С. 86-97.
12. Хусаинов Ф. И. Демонизация железнодорожного транспорта и развитие системы операторских компаний / Ф. И. Хусаинов. - Саратов, 2009. - 322 с.
13. Базилевич В. Д. Природні монополії / В. Д. Базилевич, Г. М. Філюк. - К. : Знання, 2006. - 367 с.
14. Венгер В. В. Державне регулювання природних монополій в Україні: напрями вдосконалення / В. В. Венгер // Економіка і прогнозування. - 2006. - № 3. - С. 65-79.
15. Венгер В. Регулювання діяльності природних монополій: теорія і практика / В. Венгер. - К. : Ін-т екон. та прогнозув., 2007. - 204 с.
16. Малахова Н. Естественные монополии: сущность и институциональные механизмы регулирования : [монография] / Н. Малахова. - Харьков : ИД "ИНЖОКЕ", 2006. - 344 с.
17. Черняк В. Природа монополий или монополия природы? / В. Черняк // Конкуренция. - 2002. - № 1. - С. 10-12.
18. Чирihin С. Н. Прибыли монополистов - потери для общества / С. Н. Чирihin // ЭКО. - 2000. - № 3. - С. 111-116.
19. Смит А. Исследования о природе и причинах богатства народов / А. Смит. - М. : ОГИЗ, 1935. - Т. II. - С. 30, 32.
20. Вольтерра В. Математическая теория борьбы за существование / В. Вольтерра. - М. : Наука, 1976. - 287 с.
21. Полтерович В. М. Институциональные ловушки и экономические реформы / В. М. Полтерович. - М. : ЦЭМИ РАН и РЭШ, 1999.

© О. Петренко, О. Петренко

УДК 339.727.2

## МІЖНАРОДНА ІНВЕСТИЦІЙНА ПОЗИЦІЯ УКРАЇНИ

ОЛЬГА ПИРОГ,

кандидат економічних наук, доцент, докторант

Дніпропетровського національного університету ім. О. Гончара

У статті наведені результати дослідження інвестиційної позиції України на міжнародному ринку за оцінкою міжнародних рейтингових агентств і міжнародних організацій. Запропоновано нові шляхи оцінки інвестиційної привабливості країни з метою вдосконалення такої оцінки та підвищення її об'єктивності.

**Ключові слова:** міжнародна інвестиційна позиція, рейтингові агентства, іноземні інвестиції, прямі інвестиції, портфельні інвестиції, Standard&Poor's, UNCTAD.

**Постановка проблеми.** Вільний та прискорений рух інвестицій на міжнародному ринку є результатом глобалізаційних процесів, що спостерігаються в економічних відносинах. При цьому активну роль відіграють міжнародні рейтингові агентства та організації, які оцінюють інвестиційну привабливість та визначають інвестиційну позицію об'єкта оцінки на міжнародному рівні. Уперше спробували на основі статистичних матеріалів прогнозувати економічну кон'юнктуру та розробили індекс Dow Jones Ч. Доу і Е. Джонсон. За основу вони взяли 11 найбільших компаній і створили систему з декількох тисяч таблиць для прогнозування [1].

Рейтингові агентства оцінюють кредитоспроможність та інвестиційну привабливість країни (регіонів, підприємств), а також дають можливість потенційному інвестору дослідити та оцінити перспективність капіталовкладень у той чи інший проект. Отримання позитивного кредитного рейтингу полегшує країні-позичальнику вихід на міжнародні ринки капіталів, дає змогу залучати позики на найвигідніших умовах (мінімізація відсотків та максимізація термінів залучення коштів), сприяє залученню прямих іноземних інвестицій у країну та полегшує здійснення експортно-імпорتنних операцій [2, с. 50]. Слід зазначити, що ці рейтингові класифікації дуже схожі між собою та між ними складно знайти серйозні відмінності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Переважна більшість наукових досліджень, проведених вітчизняними науковцями, присвячені проблемам інвестиційної привабливості окремих регіонів та підприємств різних організаційно-правових форм та методології їх оцінки. Однак недостатньо уваги з боку українських науковців приділяється проблемам оцінки інвестиційної привабливості об'єктів різного рівня управління (країни, регіони, регіональні та місцеві органи управління, підприємства). Така оцінка виконується міжнародними рейтинговими агентствами та міжнародними організаціями. Науковці, які присвятили свої праці окресленій проблемі, - О. Веклич [3], О. Залетов [4], Н. Кравчук [5], В. Лісовенко [6], С. Марченко [2], О. Міщук [7] та П. Саблук [8]. На наш погляд, саме на оцінку та дослідження міжнародних агентств та організацій орієнтуються іноземні інвестори при прийнятті рішення щодо вибору об'єкта для інвестування.

**Метою** проведення дослідження є аналіз та оцінка інвестиційної позиції України на міжнародному рівні за результатами досліджень міжнародних рейтингових агентств і міжнародних організацій. Крім того, ми визначимо як впливає ця оцінка на рівень залучення іноземних інвестицій у країну.

**Виклад основного матеріалу.** На міжнародному фінансовому ринку діє понад 100 міжнародних рей-

тингових агентств. Однак лише три з них користуються найбільшою довірою серед фахівців та інвесторів - "велика трійка світових рейтингових агентств": Standard & Poor's (S&P), Fitch Ratings (Fitch) і Moody's Investors Service (Moody's), які охоплюють понад 95 % ринку у світі.

S&P є найстаршим і найвпливовішим рейтингом, що має репутацію найконсервативнішого, тоді як Fitch є наймолодшим рейтингом та вважається найменш впливовим. Агентство S&P розробляє та здійснює моніторинг кредитного та фондових рейтингів (американського фондового індексу S&P 500, австралійського - S&P 200). Міжнародне рейтингове агентство S&P устанавлює довгострокові та короткострокові кредитні рейтинги як емітентам (країнам, регіональним та місцевим органам влади, компаніям), так й окремим борговим зобов'язанням.

Міжнародний довгостроковий рейтинг S&P оцінює здатність емітента вчасно виконувати боргові зобов'язання. Довгострокові рейтинги варіюються від найвищої категорії AAA до найнижчої D. При цьому рейтинги в інтервалі від AA до CCC можуть бути доповнені знаком плюс (+) або мінус (-), що означає проміжні рейтингові категорії щодо основних. Оцінки за цією шкалою дозволяють порівняти між собою надійність емітентів та зобов'язання різних держав.

Короткостроковий рейтинг оцінює вірогідність своєчасного погашення короткострокових боргових зобов'язань. Кредитні рейтинги за короткострокови-

ми борговими зобов'язаннями позначаються від найвищої оцінки A-1 до найнижчої оцінки D: більш надійні зобов'язання з категорії A-1 можуть бути помічені знаком плюс (+), а оцінки з категорії B також можуть бути уточнені цифрою (B-1, B-2, B-3).

Прогноз рейтингу показує можливий напрямок зміни рейтингу в найближчі два-три роки.

Рейтинги України за міжнародною й національною шкалою враховують одні й ті самі фактори, що впливають на кредитоспроможність та інвестиційну привабливість країни. Шкала кредитного рейтингу S&P для України використовує традиційні символи S&P з префіксом "ua".

І. Л. Сазонець у [9] наводить переваги та недоліки рейтингу S&P. До переваг цього рейтингу можна віднести універсальність, можливість оцінки рівня кредитоспроможності країни, його використання як об'єктивної фінансово-економічної інформації, деякі суб'єктивні оцінки. Недоліками його вважаються непроведення аудиту чи незалежної перевірки інформації у зв'язку з присвоєнням рейтингу, використання відомостей, що не є публічними, відповідність методики рекомендаціям ОЕСР, але недостатнє врахування практики бізнесу в країні з перехідною економікою; рейтинг є комерційним продуктом на договірній основі.

Міжнародна рейтингова агенція S&P проводить оцінку кредитного рейтингу України в цілому з грудня 2001 р. Його динаміка наведена в табл. 1.

Таблиця 1. - Кредитний рейтинг Standard&Poor's України за період 2001-2010 рр. \*

Дата	Рейтинг за міжнародною шкалою		Рейтинг за національною шкалою
	В іноземній валюті / Прогноз / короткостроковий	У національній валюті / Прогноз / короткостроковий	
21.12.2001	B / Стабільний / B	B / Стабільний / B	--
12.11.2002, 01.04.2003	B / Негативний / B	B / Негативний / B	
20.05.2003	B / Стабільний / B	B / Стабільний / B	
28.10.2003, 27.02.2004	B / Позитивний / B	B / Позитивний / B	
20.07.2004	B+ / Стабільний / B	B+ / Стабільний / B	
14.04.2005	-- / -- / --	-- / -- / --	
11.05.2005, 03.10.2005, 30.08.2006	BB- / Стабільний / B	BB / Стабільний / B	uaAA
05.04.2007, 02.08.2007	BB- / Негативний / B	BB / Негативний / B	
12.06.2008	B+ / Стабільний / B	BB- / Стабільний / B	uaA+ / CreditWatch Негативний
15.10.2008	B+ / CreditWatch Негативний / B	B+ / CreditWatch Негативний / B	
24.10.2008	B / Негативний / B	B+ / Негативний / B	uaA+
16.02.2009	B / CreditWatch Негативний / B	B+ / CreditWatch Негативний / B	
25.02.2009	CCC+ / Негативний / C	B- / Негативний / C	uaBBB
31.07.2009	CCC+ / Позитивний / C	B- / Позитивний / C	
30.10.2009	CCC+ / Стабільний / C	B- / Стабільний / C	
11.03.2010	B- / Позитивний / C	B / Позитивний / B	
17.03.2010	B- / Позитивний / C	B / Позитивний / B	uaA
17.05.2010	B / Стабільний / B	B+ / Стабільний / B	uaA+
22.07.2010	B / CreditWatch Позитивний / B	B+ / CreditWatch Позитивний / B	uaA+ / CreditWatch Позитивний

\* Складено автором за даними [10]

Рівень довгострокового кредитного рейтингу України за весь період дослідження знаходився в межах спекулятивного рейтингу як в іноземній, так і в національній валютах. При цьому з моменту проведення першої оцінки економічна та політична ситуація в країні на краще не змінилася, що й підтверджує нижчий рівень кредитного рейтингу 2010 р. (B-) за рівень 2001 р. (B). Найнижчого рівня довгостроковий кредитний рейтинг країни досяг на початку 2009 р. за оцінкою в іноземній валюті (ССС+) та національній валюті (B-). Отже, за весь період оцінювання за рейтингом S&P Україна не мала інвестиційного рейтингу, лише спекулятивний. На сьогодні разом з Україною аналогічний рейтинг мають Ангола, Нігерія, Гвінея та Уганда [11].

Обрання нового Президента України, зміна політичної влади, формування нової коаліції та Кабінету Міністрів України є елементами політичного фактора, стабілізація якого дозволила покращити оцінку України рейтинговою службою S&P. Так, 11.03.2010 р. відбулося підвищення суверенних рейтингів України за міжнародною шкалою: за зобов'язаннями в іноземній валюті до "B- / C", за зобов'язаннями в національній валюті до "B / B", а вже 17.03.2010 р. підвищився суверенний кредитний рейтинг України за національною шкалою з "uaBBB" до "uaA". Останній перегляд кредитного рейтингу України відбувся 22.07.2010 р., за яким довгострокові рейтинги за міжнародною та національною шкалою мають позитивний прогноз.

Дж. Чамберс, голова комітету S&P із суверенних рейтингів, пояснив, що "підвищення суверенних рейтингів за міжнародною шкалою ... було обумовлено формуванням нового уряду в Україні й сподіваннями

на те, що це може призвести до формування більш послідовної стратегії й поліпшення відносин з офіційними кредиторами" [10]. Крім зазначених змін, позитивно на рейтинг України могло вплинути зміцнення політичної та кредитно-грошової стабільності країни.

Сучасна фінансово-економічна криза внесла корективи щодо обсягів інвестування та пріоритетних регіонів укладання коштів, також суттєво змінилися фактори, які визначають привабливість об'єкта інвестування. Які ж фактори є визначальними для інвесторів при виборі об'єкта інвестування за сучасних умов економічного розвитку? За дослідженнями UNCTAD<sup>1</sup> [12], основними факторами при прийнятті рішення інвестора щодо вкладання коштів є "наявність постачальників і партнерів" (10 %), "сприятливе бізнес-середовище" (9 %), "наявність кваліфікованої робочої сили" (8 %), "якість інфраструктури" (6 %) і "діяльність уряду" (5 %). Тоді як фактори, які впливають на якість бізнес-середовища (вартість робочої сили, наявність конкурентів, доступ до природних ресурсів та до ринків капіталу), стали менш визначальними. Таку ситуацію можна пояснити значенням цих факторів лише для окремих галузей, а не для всієї економіки в цілому.

Україна, за оцінкою UNCTAD [Там само], визначена як пріоритетний та інвестиційно привабливий регіон серед країн СНД разом із Росією та Казахстаном. Зміни, які здійснюють спеціалісти S&P, постійно оновлюються та є доступними для інвесторів. Як впливає суверенний рейтинг S&P на приплив іноземних прямих та портфельних інвестицій в Україну? Дані щодо притоку іноземних інвестицій в економіку країни та зміни рейтингу України наведені в табл. 2.

**Таблиця 2. - Тенденції припливу іноземних інвестицій в Україну та зміни кредитного рейтингу країни за S&P за період 2001-2010 рр., станом на 01.01 відповідного року**

Показник	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Іноземні інвестиції *										
Інвестиції в економіку країни, млн дол. США, у тому числі:	7073	7781	9217	11631	15997	26220	35986	56677	64056	67358
- прями інвестиції, млн дол. США	3875	4801	5924	7566	9606	17209	23125	38059	46997	52021
- портфельні інвестиції, млн дол. США	3198	2980	3293	4065	6391	9011	12861	18618	17059	15337
Темпи росту (+) / зниження (-) інвестицій, у %, у тому числі:	-	9,10	15,58	20,75	27,29	38,99	37,25	57,50	13,02	5,15
- прями інвестиції, у %	-	23,90	23,39	27,72	26,96	79,15	34,38	64,58	23,48	10,69
- портфельні інвестиції, у %	-	-6,82	10,50	23,44	57,22	41,00	42,73	44,76	-8,37	-10,09
Суверенний рейтинг S&P України **										
- за міжнародною шкалою	B	B	B	B+	BB-	BB-	BB-	B+ ; B	ССС+	B-
- за національною шкалою	-	-	-	-	uaAA	uaAA	uaAA	uaAA; uaA+	uaBBB	uaA

\* Складено та розраховано автором за даними [13]

\*\* Складено автором за даними [10]

<sup>1</sup> United Nations Conference on Trade and Development - Конференція ООН з торгівлі та розвитку, орган Генеральної Асамблеї ООН, створена в 1964 році.

Незважаючи на світову фінансову кризу, обсяг іноземних інвестицій в економіку України за 2009-2010 рр. не знизився, хоча обсяги та темпи їх нарощування порівняно з 2006-2008 рр. знизились. Аналогічна тенденція простежується протягом 2008-2009 рр. у країнах, що розвиваються.

В економіку України іноземні інвестори вкладають кошти переважно у вигляді прямих іноземних інвестицій, питома вага яких складає 77 % станом на початок 2010 р. та за період 2006-2010 рр. збільшилась на 12 відсоткових пунктів (з 65 % у 2006 р. до 77 % у 2010 р.). При цьому в прямому іноземному інвестуванні відсутня стабільність [14], оскільки темпи його зростання щороку різні та суттєво можуть змінюватись у різні сторони (див. табл. 2).

За період світової фінансової кризи негативно на обсяги іноземного інвестування економіки України впливало зменшення інвестицій портфельних інвесторів. Так, у 2009 р. портфельні іноземні інвестиції в Україні скоротились на 8,3 %, а в 2010 р. - уже на 10,1 %. За період 2006-2010 рр. питома вага портфельних іноземних інвестицій знизилась із 34 % до 22 % у загальній сумі іноземних інвестицій. Негативно позначається на обсягах портфельних інвестицій у країну сучасний стан фондового ринку України [15], який, за класифікацією S&P, належить до групи граничних (незначних) ринків [16].

Порівнюючи обсяги залучених прямих та портфельних іноземних інвестицій в економіку країни зі зміною суверенного рейтингу України, можна стверджувати, що рівень рейтингу агентства S&P впливає лише на обсяги портфельних іноземних інвестицій, тоді як обсяги прямих іноземних інвестицій не залежать від його рівня. На наш погляд, ураховуючи зростаючу роль та значення прямих іноземних інвестицій для розвитку світової економіки, Україна має в посткризовий період спрямувати зусилля на формування джевої державної стратегії та політики залучення іноземних інвестицій до країни з метою формування економіки постіндустріального типу. При цьому головним завданням виступає "... не стільки відновлення росту економіки й навіть не досягнення докризових обсягів виробництва, а створення засад для тривалого зростання країни" [17, с. 9].

### Висновки

1. Україна виступає привабливою країною для іноземних інвесторів (за оцінкою UNCTAD), але з потенційною можливістю невиконання боргових зобов'язань. Своєчасне погашення (обслуговування) кредитів залежить від сприятливих комерційних, фінансових та економічних умов (за оцінкою S&P).

2. У кризових умовах довіра до міжнародних рейтингів у світовій економіці знижується, оскільки неможливо об'єктивно спрогнозувати майбутній розвиток та зміни суб'єктів господарювання.

3. Різна методологічна база та різні використовувані критерії обумовлюють не пов'язані та суперечливі результати.

4. Оскільки портфельні інвестиції не є основними видами іноземних інвестицій для економіки України, а рейтинг S&P спрямований (розрахований) на портфельних інвесторів, то міжнародний рейтинг кредитоспроможності S&P не впливає на обсяги залучення прямих іноземних інвестицій та інвестиційну привабливість України і її адміністративно-територіальних одиниць.

5. Необхідно запровадити для обчислення (розрахунку) міжнародний рейтинг інвестиційної привабливості з метою залучення прямих іноземних інвестицій. Особливо гостро постає ця проблема, якщо врахувати кризовий стан фондового ринку України.

6. Довгостроковий кредитний рейтинг України за оцінкою S&P не пов'язаний та не впливає на обсяги залучених прямих іноземних інвестицій в економіку країни. Відповідно, незважаючи на існування національної шкали названого рейтингу, на наш погляд, необхідно розробити та запровадити індекс інвестиційної привабливості країни, який би об'єктивно оцінював їх реальний стан.

7. У перспективі необхідно активізувати співпрацю між Україною та міжнародними організаціями, які здійснюють аналіз та оцінюють рівень інвестиційної привабливості за різними факторами, з метою вдосконалення такої оцінки та підвищення її об'єктивності.

### ЛІТЕРАТУРА:

1. Основные типы финансовых индексов [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://victorius-forex.com/articles/last100/osnovnye-tipy-fondovyh-indeksov>.
2. Марченко С. Міжнародна кредитно-рейтингова оцінка інвестиційної привабливості України / С. Марченко // Банківська справа. - 2004. - № 1. - С. 48-57.
3. Веклич О. Україна в міжнародних рейтингах сталого розвитку / О. Веклич, Б. Данилишин // Економіка України. - 2008. - № 7. - С. 13-23.
4. Залетов О. Рейтингові агентства та їх вплив на страховий ринок / О. Залетов // Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка. Економіка. - 2008. - № 104. - С. 44-46.
5. Кравчук Н. Я. Інтегрований фінансовий потік та роль іноземного кредиту у реструктуризації економіки України / Н. Я. Кравчук // Фінанси України. - 1998. - № 1. - С. 43-47.
6. Лісовенко В. В. Кредитний рейтинг у системі управління державним зовнішнім боргом / В. В. Лісовенко // Фінанси України. - 2000. - № 11. - С. 30-38.
7. Міщук О. В. Фінансове забезпечення економічного зростання в умовах реалізації інвестиційно-інноваційної політики / О. В. Міщук // Актуальні проблеми економіки. - 2008. - № 2. - С. 25-30.
8. Саблук П. Процеси міжнародного руху капіталів та участь у них України / П. Саблук, К. Приб // Економіка України. - 2008. - № 8. - С. 56-67.
9. Сазонцев І. Л. Корпоративне управління: світовий досвід та механізми залучення інвестицій / І. Л. Сазонцев. - К. : ЦУЛ, 2008. - С. 193-194.
10. Офіційний сайт Міжнародного рейтингового агентства Standard&Poor's [Електронний ресурс]. - Режим доступа : [www.standardandpoors.org](http://www.standardandpoors.org).
11. Валютная либерализация: между Сциллой и Харибдой // Зеркало недели. - 2010. - № 39 (819). - С. 8.
12. World Investment prospects survey 2009-2011. - NY - Geneva : United Nations, 2009. - 85 p.
13. Динаміка міжнародної інвестиційної позиції України за 01.01.2006 - 01.01.2010 рр. [Електронний ресурс]. - Режим доступа : [www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua) - Національний банк України.
14. Пирог О. В. Сталий соціально-економічний розвиток України в умовах формування інвестиційної політики держави /

О. В. Пирог, Л. І. Катан // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону : наук. зб. - Івано-Франківськ : ВДВ ЦІТ Прикарпатського нац-го ун-ту ім. В. Стефаника, 2008. - Вип. IV. - Т. 2. - С. 95-101.

15. Пирог О. В. Розвиток світового ринку цінних паперів та перспективи виходу на нього України / О. В. Пирог // Фінансова система України : зб. наук. праць. - Острог : Вид-во "Національний університет "Острозька академія", 2008. - Вип. 10. - Ч. 3. - С. 354-362.

16. Потенціал національної промисловості: цілі та механізми ефективного розвитку / [за ред. Ю. В. Кіндзерського ; НАН України; Ін-т екон. та прогнозів.]. - К., 2009. - С. 235.

17. Данилишин Б. Післякризова реформація / Б. Данилишин // Новий економіст України. - 2010. - № 3. - С. 4-9.

© О. Пирог

УДК 339.13

## КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ "ЯКІСТЬ ПОСЛУГ"

ОЛЬГА ПОТАПЧІК,

аспірант кафедри економіки підприємства Макіївського економіко-гуманітарного інституту

У статті розглядаються концептуальні підходи до визначення категорії "якість послуг" та питання формування сучасного підходу до управління якістю послуг. Автор акцентує увагу на динамічності цієї категорії в сучасній ринковій економіці, що пов'язано зі зміною пріоритетів та очікувань споживачів.

**Ключові слова:** якість послуг, якість обслуговування, сфера обслуговування.

**Постановка проблеми.** Стандарти якості продукції й послуг були прийняті в 1987 році Міжнародною організацією зі стандартів. У 1995 році в Пекіні Всесвітньою Торговельною Організацією була прийнята генеральна угода з торгівлі в області послуг (GAT). Водночас категорія "якість послуг" і до сьогодні по-різному розуміється різними економічними школами.

**Аналіз досліджень і публікацій, у яких започатковано вирішення проблеми.** Теоретичне дослідження якості як важливої філософської й економічної категорії, на думку багатьох дослідників, ґрунтується на концепції формування єдиної системи якості способу життя, головну роль у якій виконує якість матеріальної сфери життя, тобто товарів та послуг. За А. Фейгенбаумом, якість - це спосіб життя [1]. Засновником сучасного наукового загального управління якістю стали видатні американські вчені Е. Демінг, що виклав основні принципи TQM, і Дж. Джуран, який досліджував економічні й соціальні аспекти управління якістю.

На думку К. Хаксевера, найвища якість - це правильне надання послуги відразу, тобто підприємство несе порівняно невеликі витрати на виправлення помилок та повернення грошей незадоволеному покупцю [2, с. 148]. Запобігання помилкам підвищує продуктивність та знижує витрати.

У більшості випадків метою наукових досліджень учених було не просто уточнення чи визначення цього поняття, але й пошук оптимальних шляхів для управління послугами. Так, на думку Л. А. Сучкової і А. Б. Ладона, якісною можна назвати "послугу, що відповідає індивідуальним запитам замовника, забезпечує максимальну зручність користування, за своїм виконанням відповідає діючим стандартам і нормативно-технічній

документації, економічна в часі" [3, с. 5-6]. Автори економічного словника Л. Я. Баранов і А. І. Льовін, визначили, що якість послуг - це "сукупність корисних властивостей послуг, завдяки яким вони здатні задовольняти суспільні потреби" [4]. Б. М. Андрушків під якість послуг розуміє "виконання певних операцій відповідно до встановлених умов, стандартів, параметрів тощо" [5, с. 45].

Вивченню сутності категорії "якість" присвячені роботи ряду економістів [6-9], у яких спостерігаються різні підходи до визначення самої категорії "якість" і показників, за допомогою яких можна оцінити якість будь-якого результату праці. У різні часи вченими було наведено більше, ніж 100 визначень. Слід зазначити, що смисл формулювань змінювався залежно від мети й завдань дослідження, тобто вони відповідали заданій їм функціональній ролі. Ці визначення якості послуг розкривають сутність продуктів праці, утілених у матеріальний продукт, який можна оцінити за допомогою нормативно-правової документації.

**Метою** статі є систематизація сучасних підходів та аналіз поняття "якість послуг" як економічної категорії.

**Виклад основного матеріалу.** Якість - одна зі складних економічних категорій, до якої звертаються у випадку вибору механізму задоволення різноманітних потреб, при оцінці кінцевих результатів виробничих процесів чи окремих їх операцій, при наданні послуг і виборі стратегії розвитку, резервів підвищення ефективності.

Завдання підвищення якості послуг є довготерміновим і безперервним, тому що їх рівень не може бути постійною величиною, але на кожному етапі якість послуг має бути оптимальною, тобто максимально за-