



СВІТОВЕ ГОСПОДАРСТВО І МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИ

УДК 658.562.26:004.738.5

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.12755126>

Аналіз розвитку міжнародних стандартів якості послуг у контексті глобалізаційних викликів

Балик Уляна Олегівна

Кандидат економічних наук, доцент, кафедра маркетингу і логістики,
Інститут економіки і менеджменту, Національний університет "Львівська
політехніка", 79013, м. Львів, вул. Степана Бандери, 12, ubalyk@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-8379-4907>

Орлова Віра Василівна

Кандидат економічних наук, доцент, кафедра туризмознавства і краєзнавства,
факультет Туризму, Прикарпатський національний університет імені В.
Стефаника, 76000, м. Івано-Франківськ, вул. Шевченка, 57, v-orlova@ukr.net,
<https://orcid.org/0000-0001-9540-526X>

Данило Світлана Іванівна

Кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту,
підприємництва та торгівлі, Ужгородський торговельно-економічний
інститут Державного торговельно-економічного університету, 88000, м.
Ужгород, вул. Православна набережна, 21-А, kveta_utei@ukr.net,
<https://orcid.org/0000-0003-3300-7172>

Прийнято: 22.06.2024 | Опубліковано: 17.07.2024

***Анотація:** У сучасному світі, що все більше стає взаємопов'язаним, розвиток міжнародних стандартів якості послуг є важливим для бізнесу, що працює за*



межами своїх кордонів. Глобалізація посилила потребу в стабільній якості послуг, що дозволяє компаніям задовольняти різноманітні потреби споживачів, орієнтуючись при цьому на різні регуляторні середовища. У цій статті проаналізовано розвиток цих стандартів, висвітлено виклики та можливості, що виникають на міжнародному ринку. Актуальність цієї теми полягає в необхідності гармонізованих стандартів, які сприяють міжнародній торгівлі, зменшуючи бар'єри та зміцнюючи довіру споживачів. Виходячи на міжнародні ринки, бізнес починає стикатись з різним культурним сприйняттям якості та різними регуляторними системами. Такі відмінності створюють значні складнощі у підтримці послідовного надання послуг, що в кінцевому підсумку впливає на конкурентоспроможність та задоволеність споживачів. Метою цього дослідження є аналіз того, як міжнародні стандарти якості послуг розвиваються у відповідь на виклики глобалізації. Розглядаючи ролі міжнародних організацій, урядів і приватного сектору, у статті висвітлено їхні колективні заходи, необхідні для створення стандартів, які б одночасно були універсальними та адаптованими до локальних особливостей. Методи: аналізу, огляду наукової літератури, синтезу, систематизації, узагальнення. Результати дослідження показують, що міжнародні стандарти якості послуг сприяють ринковій інтеграції та інноваціям, але водночас зіштовхуються з такими перешкодами, як спротив місцевої індустрії, культурні відмінності та швидкі темпи технологічних змін. Розробка та впровадження таких стандартів вимагає значних ресурсів і стратегічного планування, що свідчить про необхідність їх постійного оновлення, для того щоб зберігати свою актуальність на глобальному ринку, який швидко трансформується. Таким чином, міжнародні стандарти якості послуг виконують важливу роль у зміцненні глобальної ринкової інтеграції та покращенні досвіду споживачів. Шляхом вирішення проблем, викликаних глобалізацією, дані стандарти допомагають подолати невідповідність між потребами ринку та необхідністю забезпечення узгодженості. У дослідженні підкреслено важливість співпраці між зацікавленими сторонами у



формуванні ефективних, далекоглядних стандартів, які можуть адаптуватися до динамічного світового торговельного простору. Вреїті-реїт, розробка міцних міжнародних стандартів якості послуг має важливе значення для зміцнення довіри, зменшення торговельних бар'єрів і стимулювання сталого зростання світової економіки.

Ключові слова: *глобалізаційні виклики, стандартизація, оцінювання якості, цифровізація, електронна комерція, сталий розвиток, соціальна відповідальність*

Analysis of the Development of International Service Quality Standards in the Context of Globalization Challenges

Ulyana Balyk

PhD in Economics, Associate Professor, Department of Marketing and Logistics,
Institute of Economics and Management, Lviv Polytechnic National University,
79013, Lviv, 12 Stepana Bandery Str., ubalyk@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-8379-4907>

Vira Orlova

PhD in Economics, Associate Professor, Department of Tourism and Regional
Studies, Faculty of Tourism, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,
76000, Ivano-Frankivsk, 57 Shevchenka Str., v-orlova@ukr.net,
<http://orcid.org/0000-0001-9540-526X>

Svitlana Danylo

PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of
Management, Entrepreneurship and Trade, Uzhhorod Institute of Trade and
Economics, State University of Trade and Economics, 88000, Uzhhorod, 21-A
Orthodox Embankment Str., kveta_utei@ukr.net, 0000-0003-3300-7172



Abstract: In today's increasingly interconnected world, the development of international service quality standards is crucial for businesses operating beyond their borders. Globalization has heightened the need for consistent service quality, enabling companies to meet diverse consumer needs while navigating various regulatory environments. This article analyzes the development of these standards, highlighting the challenges and opportunities that arise in the international market. The relevance of this topic lies in the necessity of harmonized standards that facilitate international trade by reducing barriers and strengthening consumer trust. When entering international markets, businesses encounter different cultural perceptions of quality and various regulatory systems. These differences create significant challenges in maintaining consistent service delivery, ultimately affecting competitiveness and customer satisfaction. The aim of this study is to analyze how international service quality standards evolve in response to the challenges of globalization. By examining the roles of international organizations, governments, and the private sector, the article sheds light on their collective efforts necessary to create standards that are both universal and adaptable to local specificities. Methods: analysis, literature review, synthesis, systematization, and generalization. The research results show that international service quality standards promote market integration and innovation but also face obstacles such as resistance from local industries, cultural differences, and rapid technological changes. The development and implementation of such standards require significant resources and strategic planning, indicating the need for their constant updating to remain relevant in a rapidly transforming global market. Thus, international service quality standards play a vital role in strengthening global market integration and enhancing customer experience. By addressing globalization-induced challenges, these standards help bridge the gap between market needs and the necessity for consistency. The study emphasizes the importance of cooperation among stakeholders in forming effective, forward-looking standards that can adapt to the dynamic global trading environment. Ultimately, the development of robust



international service quality standards is essential for building trust, reducing trade barriers, and fostering sustainable growth in the global economy.

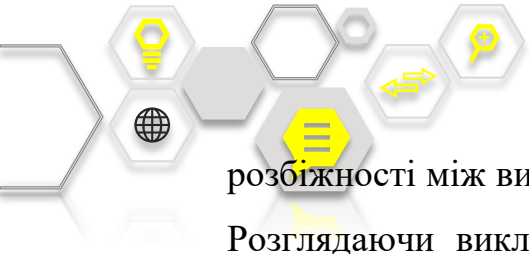
Keywords: *globalization challenges, standardization, quality assessment, digitalization, e-commerce, sustainable development, social responsibility*

Постановка проблеми. В умовах глобалізації розвиток міжнародних стандартів якості послуг стає надзвичайно важливим. В умовах, коли світові ринки стають взаємопов'язаними, підприємствам доводиться працювати в різних культурних, регуляторних та економічних середовищах. Це створює складне оточення, в якому підтримка постійної якості послуг є необхідною для конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. Водночас різноманітність клієнтських очікувань і регуляторних рамок у різних країнах створює значні виклики.

Глобалізація прискорила потребу в узгоджених стандартах, які можна застосовувати в усьому світі, забезпечуючи, щоб послуги відповідали базовому рівню якості незалежно від місця надання. Такі стандарти сприяють міжнародній торгівлі, зменшуючи бар'єри та зміцнюючи довіру між споживачами та бізнесом. Втім, створення та впровадження цих стандартів зіштовхується з численними перешкодами, зокрема, з різним культурним сприйняттям якості, різним рівнем економічного розвитку та опором з боку місцевих галузей, які відчують загрозу посилення конкуренції [1, с. 33].

Швидкі темпи технологічного прогресу ще більше загострюють цю ситуацію. Нові технології можуть як покращувати надання послуг, так і порушувати існуючі стандарти якості, що вимагає постійного оновлення та перегляду стандартів. Підприємства зобов'язані враховувати ці зміни та відповідати міжнародним стандартам, що вимагає значних ресурсів та стратегічного планування.

Актуальність дослідження розвитку цих стандартів полягає в необхідності вивчення того, як вони допомагають ефективно подолати

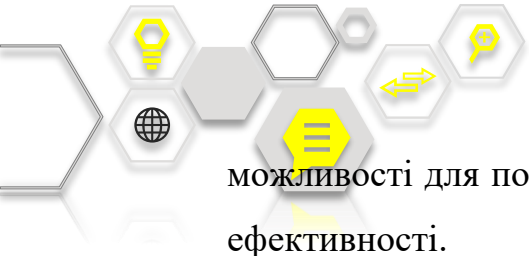


розбіжності між вимогами ринку та необхідністю забезпечення узгодженості. Розглядаючи виклики та можливості, які створює глобалізація, учасники ринку можуть краще оцінити роль міжнародних стандартів якості послуг у посиленні глобальної ринкової інтеграції, стимулюванні інновацій та, зрештою, покращенні досвіду споживачів у всьому світі. Даний аналіз також висвітлює важливість співпраці між міжнародними організаціями, урядами та учасниками приватного сектору у формуванні стандартів, які є практичними та орієнтованими на перспективу [2, с. 117].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження розвитку міжнародних стандартів якості послуг у контексті глобалізації є досить широкою галуззю досліджень, яка має значні здобутки та постійні завдання, що постають перед науковцями. Існуючі наукові розробки висвітлюють кілька ключових аспектів. Такі науковці, як Оніщик Ю. [3, с. 526] та Іванчов П. [4, с. 230], зробили значний внесок у розробку системи якості послуг (SERVQUAL), яка залишається ключовою в оцінці якості послуг у різних галузях. Їхні роботи та праці інших науковців [5] наголошують на важливості матеріальних показників, надійності, оперативності, впевненості та емпатії при оцінюванні стандартів обслуговування.

У подальших дослідженнях Біннатов О. [6, с. 82] представив поняття якості послуг як процесу, що включає взаємодію між клієнтами та постачальниками послуг, підкреслюючи суб'єктивну природу сприйняття послуг. Істін С. [7, с. 422] та Білецька І. [8, с. 147] розширили цю точку зору, зосередившись на процесах обслуговування як основних елементах розробки стандартів якості послуг, що відповідають очікуванням клієнтів і тенденціям ринку.

В останні роки такі науковці, як Мельниченко С. [9] та Шкільняк М. [10, с. 168] досліджували вплив технологій і діджиталізації на стандарти якості послуг. Їхні дослідження вказують на те, як технологічний прогрес ставить під сумнів традиційні моделі надання послуг, водночас пропонуючи нові



можливості для покращення клієнтського сервісу та підвищення операційної ефективності.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри значні наукові досягнення, у цій сфері залишається кілька нерозв'язаних проблем. Однією з головних проблем є адаптація стандартів якості послуг до умов глобалізованої економіки. Діяльність бізнесу в умовах транскордонності, культурних, правових та інфраструктурних відмінностей вимагає гнучких і водночас універсальних стандартів. Складність глобальних ланцюгів постачання та мереж послуг ще більше загострює проблему впровадження та забезпечення дотримання єдиних стандартів якості послуг.

Швидкі темпи технологічних змін створюють як можливості, так і ризики. Такі питання, як безпека даних, конфіденційність та етичні наслідки взаємодії сервісів, керованих штучним інтелектом, вимагають постійної уваги та адаптації існуючих стандартів.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою цього дослідження є аналіз того, як міжнародні стандарти якості послуг розвиваються у відповідь на виклики глобалізації.

Відповідно до мети перед нами були поставлені та вирішені наступні завдання: розглянути існуючі міжнародні стандарти якості послуг з метою виявлення їх сучасного стану та тенденцій розвитку; проаналізувати виклики, що постають перед міжнародною якістю послуг в умовах глобалізації; оцінити ефективність існуючих стандартів у вирішенні глобалізаційних викликів; запропонувати рекомендації щодо вдосконалення міжнародних стандартів якості послуг для покращення реагування на виклики глобалізації.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах глобалізації економіки встановлення та дотримання міжнародних стандартів якості послуг стало важливим інструментом, що регулює надання та оцінку послуг у різних



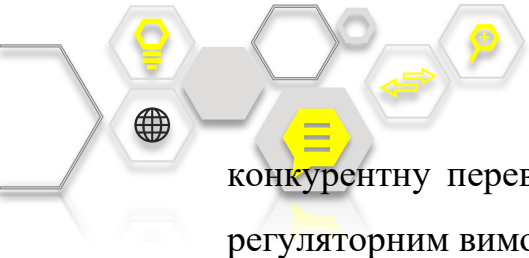
секторах. За своєю суттю, поняття міжнародних стандартів якості послуг є структурованим набором критеріїв, керівних принципів і контрольних показників, призначених для забезпечення послідовності, надійності та досконалості у наданні послуг у світовому масштабі.

Міжнародні стандарти якості послуг охоплюють комплексну систему, яка визначає очікувані рівні надання послуг на міжнародному рівні, спрямовану на підвищення рівня задоволеності клієнтів, операційної ефективності та довіри до організації. Дані стандарти зазвичай розробляються та оприлюднюються міжнародними організаціями, галузевими асоціаціями або консорціумами, відображаючи згоду між усіма учасниками процесу щодо найкращих практик та показників ефективності у сфері послуг.

У центрі цього поняття знаходиться ідея однаковості у наданні послуг, коли підприємства та постачальники послуг дотримуються заздалегідь визначених стандартів, щоб підтримувати узгодженість та відповідати очікуванням споживачів незалежно від географічного розташування чи культурного середовища. Таке дотримання не лише сприяє зміцненню довіри та лояльності серед споживачів, але й полегшує сумісність та гармонізацію на світових ринках, тим самим підтримуючи міжнародну торгівлю та економічну інтеграцію [11, с. 67].

Процес глобалізації, що супроводжується взаємозв'язками між економіками та зростанням кількості транснаціональних корпорацій, має значний вплив на стандартизацію якості послуг. З розширенням транскордонної діяльності підприємств потреба в узгоджених стандартах обслуговування стає необхідною для того, щоб зменшити відмінності в обслуговуванні клієнтів і підтримати репутацію брендів на світовому рівні.

Глобалізація прискорює поширення кращих практик і технологічних інновацій у різних галузях, що сприяє конвергенції норм і критеріїв якості обслуговування. Це зближення зумовлене конкурентним тиском, оскільки бізнес прагне відповідати міжнародним стандартам, щоб отримати



конкурентну перевагу, доступ до нових ринків і забезпечити відповідність регуляторним вимогам у різних юрисдикціях.

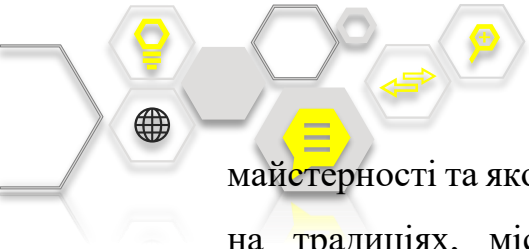
Глобалізація полегшує обмін знаннями та досвідом між учасниками ринку, сприяючи спільним діям, спрямованим на вдосконалення та адаптацію міжнародних стандартів якості послуг до змін ринкової кон'юнктури та споживчих уподобань. Сприяючи прозорості та підзвітності у наданні послуг, глобалізація посилює роль міжнародних стандартів як каталізаторів постійного вдосконалення та інновацій у секторі послуг по всьому світу (табл. 1).

Таблиця 1

Вплив глобалізаційних процесів на стандартизацію якості послуг [11 - 12]

Елемент	Характеристика
Глобалізація	Вплив глобальних економічних, соціокультурних та технологічних процесів на ринки послуг
Міжнародні стандарти	Розвиток та уніфікація міжнародних стандартів якості послуг в умовах глобалізації
Роль міжнародних організацій	Вплив міжнародних організацій (наприклад, ISO, ЄС, ООН) на формування стандартів
Технологічні інновації	Використання новітніх технологій у стандартизації та контролі якості послуг
Адаптація до місцевих умов	Спроби адаптації міжнародних стандартів до місцевих особливостей та культурних відмінностей

Міжнародні стандарти якості послуг зазнали значної еволюції з часом під впливом різних історичних подій та зростаючої взаємодії на глобальному рівні. Поняття стандартів якості послуг можна простежити ще в стародавніх цивілізаціях, де в місцевих громадах з'явилися неформальні настанови щодо



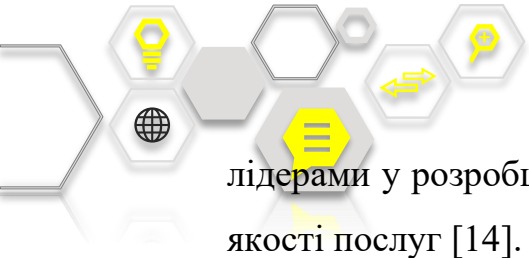
майстерності та якості надання послуг. Ці перші стандарти часто ґрунтувалися на традиціях, місцевих звичаях та репутації окремих ремісників або постачальників послуг. У цю епоху якість була суб'єктивною і локалізованою, сильно відрізняючись від регіону до регіону.

Промислова революція призвела до зміни моделі виробництва та надання послуг. Масове виробництво вимагало структурованіших підходів до управління якістю. Такі організації, як гільдії та торгові асоціації, почали формалізувати стандарти, щоб забезпечити узгодженість і надійність продукції та послуг. Цей період ознаменувався появою ранніх промислових стандартів, які зосереджувалися насамперед на якості продукції, а не на якості послуг.

На початку XX століття в деяких країнах були створені національні органи зі стандартизації, такі як Американський національний інститут стандартів (ANSI) у США та Британський інститут стандартів (BSI) у Великобританії. Ці організації мали на меті уніфікувати та стандартизувати практику в межах своїх країн, заклавши основу для більш системних підходів до забезпечення якості [13, с. 15].

Події Першої та Другої світових воєн висвітлили потребу в стандартизованих процесах і контролі якості, особливо в галузях, що мали важливе значення для воєнного часу. Уряди та промисловість спільно працювали над розробкою стандартів, які б забезпечили надійність та сумісність товарів і послуг на міжнародному рівні. Цей період став початком міжнародної співпраці у сфері стандартизації, хоча й переважно в технічних галузях.

Друга половина XX століття стала часом швидкого розширення міжнародної торгівлі та глобалізації. Це вимагало гармонізації стандартів між країнами для полегшення торгівлі та забезпечення захисту прав споживачів. Ключові міжнародні організації, такі як Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) та Міжнародна електротехнічна комісія (IEC), стали



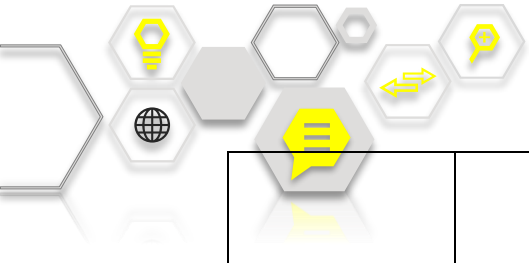
лідерами у розробці глобальних стандартів, у тому числі тих, що стосуються якості послуг [14].

Кінець XX століття і початок XXI століття характеризуються прискореною глобалізацією і технологічним прогресом. Сфера послуг, включно з банківською справою, охороною здоров'я та готельним бізнесом, стає все більше і більше глобалізованою, що призводить до посилення уваги до міжнародних стандартів якості послуг. Такі організації, як ISO, розробили спеціальні стандарти, такі як ISO 9001 для систем управління якістю та ISO 10002 для роботи зі зверненнями клієнтів, які були прийняті в усьому світі для забезпечення узгодженості та задоволеності клієнтів (табл. 2).

Таблиця 2

Ключові історичні події та їх вплив на міжнародні стандарти якості послуг
[14]

Період	Ключові події	Вплив на розвиток стандартів
До XX століття	Місцеві звичаї, реміснича репутація	Неформальні, локальні стандарти, що базуються на традиціях та майстерності
XVIII-XIX століття	Промислова революція, поява торгових асоціацій	Формалізація стандартів для забезпечення стабільності якості продукції.
Початок XX століття	Створення національних органів стандартизації	Стандартизація в межах національних кордонів, перші кроки до міжнародної співпраці.
1930-1950-ті роки	Світові війни, зосередження на виробництві воєнного часу	Розробка технічних стандартів для промисловості воєнного часу, рання міжнародна співпраця.
1960-1980-ті роки	Зростання міжнародної торгівлі, створення ISO та IEC	Формалізація міжнародних стандартів у різних галузях, вихід за межі технічних сфер.
Кінець XX століття - до сьогодні	Глобалізація, технологічний прогрес	Акцент на глобальних стандартах для сфери послуг, розробка стандартів ISO для

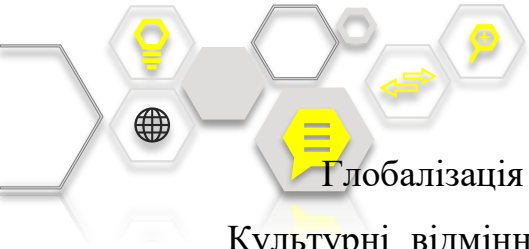


		управління якістю та задоволенням потреб клієнтів.
--	--	--

У сфері міжнародної торгівлі та надання послуг встановлення та розвиток міжнародних стандартів якості послуг є ключовим орієнтиром для забезпечення узгодженості, надійності та задоволеності клієнтів по всьому світу. Ідея стандартів якості послуг виникла як відповідь на потребу в системних підходах до оцінки та покращення якості послуг, що надаються в глобальному масштабі. Історично склалося так, що перші стандарти в основному були зосереджені на промислових виробничих процесах, мало уваги приділяючи галузям, орієнтованим на надання послуг. Однак у другій половині XX століття, коли економіка перейшла до моделей, орієнтованих на надання послуг, потреба в стандартизованих критеріях для оцінки якості послуг ставала усе більш актуальною.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) відіграла провідну роль у розробці та поширенні міжнародних стандартів якості послуг. Стандарти ISO, такі як серія ISO 9000, спочатку були орієнтовані на виробничі сектори, але згодом вони поширилися на сферу послуг завдяки стандарту ISO 9001:2000, який був спеціально розроблений для організацій, що надають послуги. Ця адаптація стала важливою віхою у визнанні особливих викликів і вимог до управління якістю послуг [15].

Глобалізація суттєво вплинула на траєкторію розвитку міжнародних стандартів якості послуг. В умовах зростання взаємозв'язку між ринками бізнес зіткнувся з посиленням тиском, який змушує його відповідати загальновизнаним стандартам, щоб зберегти конкурентоспроможність і сприяти транскордонній торгівлі. Стандартизація не лише забезпечує узгодженість у наданні послуг, але й зміцнює довіру споживачів та сприяє міжнародному співробітництву, створюючи спільні рамки для оцінки та вдосконалення.



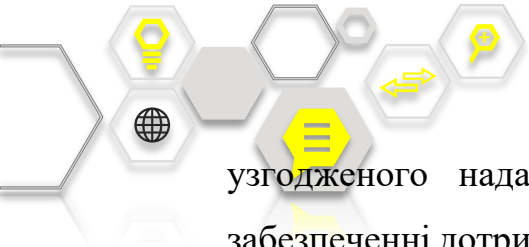
Глобалізація стандартів послуг також створює певні ускладнення. Культурні відмінності, різне регуляторне середовище та різні очікування споживачів ставлять під сумнів універсальність стандартів. Компанії, що працюють у різних юрисдикціях, мають вміло долати ці труднощі, що часто вимагає адаптації або кастомізації стандартів відповідно до місцевих умов, зберігаючи при цьому міжнародну узгодженість.

У відповідь на ці виклики міжнародні організації та галузеві асоціації співпрацюють над розробкою галузевих стандартів і настанов, пристосованих до різноманітних сфер послуг. Такі організації, як Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна електротехнічна комісія (IEC) та галузеві органи, такі як Міжнародна асоціація повітряного транспорту (IATA), відіграли вирішальну роль у формуванні та просуванні цих стандартів [16, с. 68].

Розвиток міжнародних стандартів якості послуг продовжує формуватися під впливом постійного технологічного прогресу та змін у поведінці споживачів. Цифрова революція привнесла нові виміри в надання послуг, що вимагає оновлення існуючих стандартів для вирішення таких питань, як кібербезпека, конфіденційність даних та цифрова доступність. Зростання кількості сервісних платформ і гіг-економіки кинуло виклик традиційним уявленням про надання послуг, що спричинило дискусії про те, як стандарти можуть адаптуватися до цих нових бізнес-моделей.

Майбутнє міжнародних стандартів якості послуг залежить від їхньої здатності залишатися актуальними і реагувати на глобальні тенденції та виклики, що еволюціонують. Постійна співпраця між усіма зацікавленими сторонами, включно з урядами, бізнесом, органами, що встановлюють стандарти, та споживачами, матиме важливе значення для забезпечення того, щоб стандарти не лише відображали найкращі практики, але й сприяли інноваціям та сталому розвитку у сфері послуг у всьому світі.

У сучасній глобалізованій економіці створення та дотримання надійних стандартів якості послуг має вирішальне значення для забезпечення



узгодженого надання послуг через усі кордони. У формулюванні та забезпеченні дотримання цих стандартів у різних секторах відіграють важливу роль кілька провідних міжнародних організацій.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) є визнаним у всьому світі органом, який розробляє і публікує міжнародні стандарти, в тому числі ISO 9001, що містить настанови щодо систем управління якістю, які застосовуються у сфері послуг. Ці стандарти, що наголошують на задоволеності клієнтів та постійному вдосконаленні, отримали широке розповсюдження для покращення надання послуг у всьому світі.

Подібним чином, Міжнародна електротехнічна комісія (ІЕС) робить свій внесок у стандарти якості послуг, особливо в секторах, що вимагають технічної надійності та безпеки, таких як охорона здоров'я та телекомунікації. Їхні стандарти, такі як ІЕС 80001, зосереджені на управлінні ризиками та сумісності, забезпечуючи взаємозамінність і безпеку при підключенні медичних пристроїв та в інших технічних галузях.

У сфері телекомунікацій та інформаційних технологій Міжнародний союз електрозв'язку (МСЕ) займається розробкою стандартів, які впливають на якість послуг у всьому світі. Дані стандарти охоплюють продуктивність мережі, сумісність та кібербезпеку, гарантуючи надійні та безпечні послуги зв'язку в усьому світі [17, с. 6].

Для авіаційної галузі Міжнародна організація цивільної авіації (ІКАО) встановлює міжнародні стандарти та рекомендовані практики (SARP), що стосуються якості послуг, безпеки, захисту та екологічної стійкості. Вони відіграють вирішальну роль у забезпеченні уніфікації та безпеки повітряних перевезень через кордони.

У сфері охорони здоров'я Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) встановлює керівні принципи і стандарти, спрямовані на підвищення якості послуг, безпеки пацієнтів і ефективності надання медичної допомоги в усьому світі. Дані стандарти відіграють важливу роль у гармонізації практики

охорони здоров'я та забезпеченні рівного доступу до якісних послуг в усьому світі.

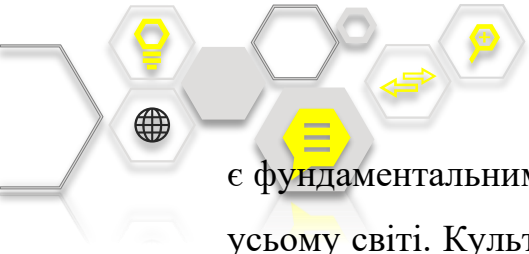
Проведений порівняльний аналіз показує спільні риси та відмінності між міжнародними стандартами якості послуг, що відображають різні галузеві потреби та регуляторні підходи. У наведеній нижче таблиці 3 узагальнено ключові аспекти окремих стандартів.

Таблиця 3

Ключові аспекти окремих міжнародних стандартів якості послуг [18]

Організація/стандарт	Основні напрями	Ключові особливості	Застосування
ISO 9001	Системи управління якістю	Орієнтація на клієнта, вдосконалення процесів	Всі сфери послуг
IEC 80001	Взаємодія з медичним обладнанням	Управління ризиками, забезпечення функціональної сумісності	Охорона здоров'я
Рекомендації МСЕ-Т	Телекомунікаційні мережі	Продуктивність, надійність, функціональна сумісність	ІКТ та телекомунікації
SARPs ICAO	Авіаційна безпека та захищеність	Управління безпекою польотів, експлуатаційна практика	Авіація
Стандарти якості ВООЗ	Медичні послуги	Безпека пацієнтів, якість медичної допомоги	Охорона здоров'я

Зазначимо, що процес глобалізації значно змінив світ міжнародних стандартів якості послуг, створивши як можливості, так і виклики, на які впливають культурні, соціальні та економічні чинники. Культурне середовище



є фундаментальним фактором, що впливає на стандартизацію якості послуг в усьому світі. Культурні цінності, вподобання та норми формують очікування та сприйняття споживачами якості послуг, які можуть суттєво різнитися в різних регіонах та країнах. Наприклад, якість послуг у сфері гостинності може сприйматися по-різному в західних культурах, які наголошують на ефективності та професіоналізмі, порівняно зі східними культурами, які можуть надавати перевагу індивідуальній взаємодії та гостинності.

Соціальні фактори, зокрема демографічні тенденції та соціальні очікування, відіграють також важливу роль. Вікові демографічні показники, рівень урбанізації та рівень освіти впливають на очікування та вподобання щодо надання послуг. Соціальні мережі та цифрові платформи посилюють вплив споживачів, що робить якість послуг прозорішою та доступнішою для контролю в усьому світі [19, с. 64].

Економічні змінні, такі як рівень доходу, розвиненість ринку та нормативно-правова база, ще більше посилюють складність процесу стандартизації. Країни, що розвиваються, можуть мати проблеми з інфраструктурою та обмеженими ресурсами, які впливають на можливості надання послуг, тоді як розвинені країни можуть надавати пріоритет інноваціям та передовим технологіям у стандартах якості послуг. Гармонізація міжнародних стандартів якості послуг в умовах глобалізації пов'язана зі значними викликами та можливостями. У наведеній нижче таблиці 4 узагальнено ключові виклики та можливості.

Таблиця 4

Виклики та можливості міжнародних стандартів якості послуг [18 – 19]

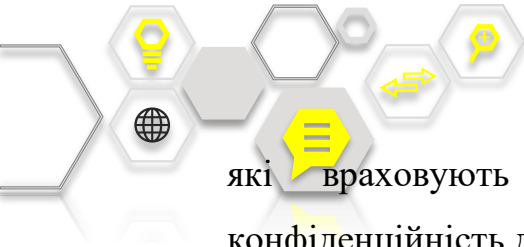
Виклики	Їх характеристика	Можливості	Їх характеристика
Культурна варіативність	Різне культурне сприйняття якості послуг	Обмін кращими практиками	Обмін успішними моделями та практиками надання послуг на міжнародному рівні




Регуляторні відмінності	Різні регуляторні рамки в різних країнах	Узгодження стандартів	Розробка уніфікованих рамок через міжнародну співпрацю
Технологічні розбіжності	Доступ до технологій, що впливають на можливості надання послуг	Технологічна інтеграція	Використання технологій для стандартизованого надання послуг
Економічні диспропорції	Економічна нерівність, що впливає на інвестиції в якість послуг	Розбудова потенціалу	Підтримка країн, що розвиваються, у вдосконаленні інфраструктури послуг
Очікування споживачів	Різноманітні вимоги та очікування споживачів	Клієнтоорієнтовані підходи	Адаптація послуг до місцевих уподобань при збереженні світових стандартів

Перспективи розвитку та рекомендації щодо вдосконалення міжнародних стандартів якості послуг є важливими питаннями в сучасній економіці, що розвивається в умовах глобалізації. В умовах, коли бізнес виходить за межі кордонів, а споживачі вимагають послідовності та надійності, еволюція цих стандартів набуває особливого значення. Прогнозування майбутнього розвитку міжнародних стандартів якості послуг передбачає врахування тенденцій, що формуються під впливом технологічного прогресу, регуляторних зрушень та змін в очікуваннях споживачів [20, с. 452]..

У найближчі роки міжнародні стандарти якості послуг, ймовірно, будуть більше уваги приділяти діджиталізації та автоматизації. Технології, такі як штучний інтелект (ШІ) і машинне навчання, відіграватимуть ключову роль у підвищенні якості надання послуг завдяки оптимізації процесів і персоналізації обслуговування клієнтів. Перехід до стандартів, що базуються на технологіях, вимагає проактивного підходу до інтеграції нових показників,



які враховують цифрову взаємодію, протоколи кібербезпеки та конфіденційність даних [21].

Глобалізація створює нові унікальні виклики, які вимагають вдосконалення існуючих стандартів. Зважаючи на те, що бізнес працює в різних культурних та регуляторних середовищах, гармонізація міжнародних стандартів якості послуг стає обов'язковою умовою. Рекомендації щодо оптимізації цих стандартів полягають у посиленні співпраці між міжнародними організаціями, зацікавленими сторонами галузі та регуляторними органами з метою створення спільних механізмів, які б враховували регіональні відмінності, зберігаючи при цьому міжнародну узгодженість (рис. 1).

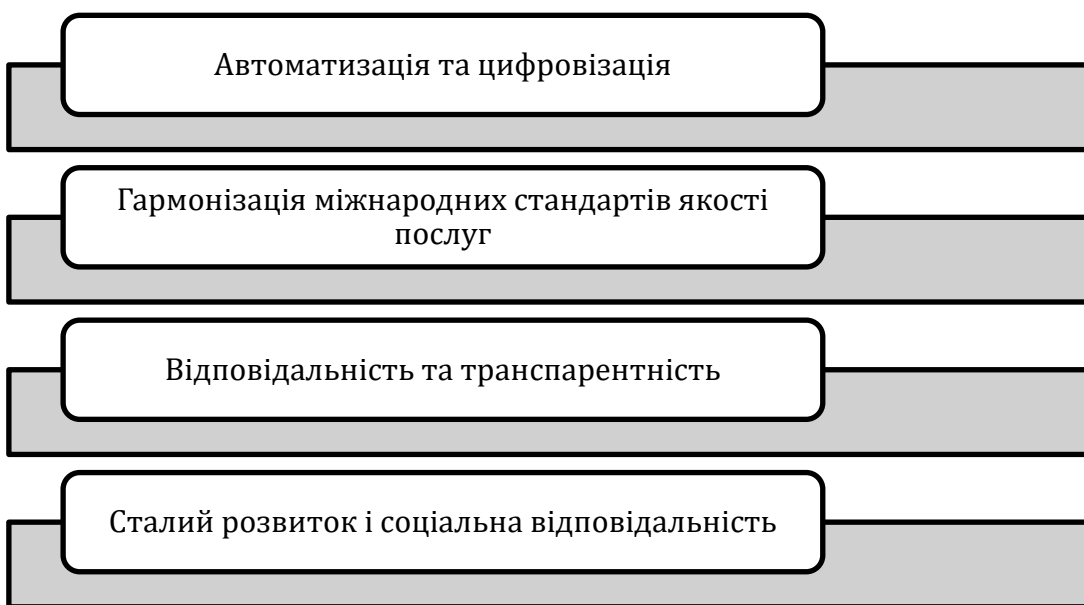
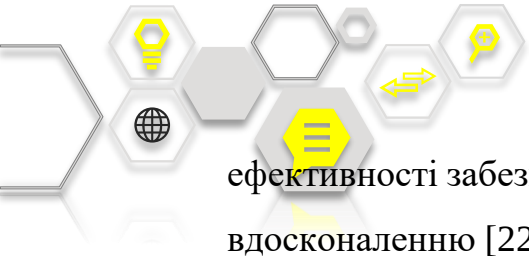


Рис. 1. Рекомендації щодо оптимізації та удосконалення існуючих стандартів якості послуг в контексті глобалізаційних викликів

Джерело: власна розробка авторів

Підвищення прозорості та підзвітності за допомогою ефективних механізмів вимірювання та звітності може сприяти зміцненню довіри як серед споживачів, так і серед бізнесу. Впровадження чітких інструкцій щодо показників якості послуг, механізмів зворотного зв'язку та оцінки



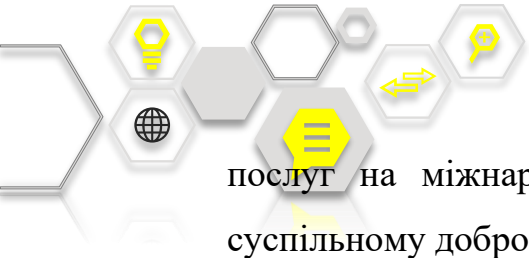
ефективності забезпечує дотримання стандартів і водночас сприяє постійному вдосконаленню [22, с. 106].

Врахування питань сталого розвитку та етики є ще одним важливим аспектом розробки майбутніх стандартів. Зі зростанням рівня поінформованості про вплив на навколишнє середовище та соціальну відповідальність, інтеграція сталих практик у стандарти якості послуг гарантує, що бізнес працює відповідально на глобальному рівні. Рекомендації передбачають впровадження критеріїв, які оцінюють вплив на довкілля, ефективність використання ресурсів та етичні практики вибору постачальників, в існуючі системи.

Висновки. Еволюція міжнародних стандартів якості послуг відображає шлях від неформальних, локальних практик до всесвітньо визнаних рамок, які забезпечують узгодженість, надійність і задоволеність клієнтів по всьому світу. Історичні події, такі як війни, індустріалізація та глобалізація, суттєво вплинули на розвиток цих стандартів, перетворивши їх на найважливіші інструменти для сучасних бізнес-операцій та захисту прав споживачів у всьому світі.

Міжнародні стандарти якості послуг - це найважливіші рамки, розроблені та підтримувані міжнародними організаціями для забезпечення узгодженості, надійності та безпеки в різних галузях. Усі ці стандарти спрямовані на підвищення рівня задоволеності клієнтів, операційної ефективності та міжнародної конкурентоспроможності. Постійне оновлення та дотримання цих стандартів має важливе значення для відповідності очікуванням споживачів та регуляторним вимогам у сучасному глобалізованому світі, що постійно змінюється.

Розвиток міжнародних стандартів якості послуг є складним і водночас активним процесом, на який впливають історичний розвиток, глобалізаційні процеси та технологічний прогрес. Розвиток стандартів підкреслює їхню важливу роль у зміцненні довіри, ефективності та досконалості у наданні



послуг на міжнародному рівні, що сприяє економічному зростанню та суспільному добробуту в цілому.

Майбутній розвиток міжнародних стандартів якості послуг залежить від проактивної адаптації до технологічного прогресу, глобалізаційних викликів та імперативів сталого розвитку. Прогнозування нових тенденцій та впровадження стратегічних рекомендацій щодо оптимізації може забезпечити розвиток цих стандартів відповідно до сучасних потреб глобалізованої економіки, зберігаючи при цьому доброчесність, надійність та клієнтоорієнтованість.

Подяки: Немає.

Список використаних джерел

1. Скрипник Т. В., Таран О. П., Супрун Г. В. Удосконалення змісту діяльності практичного психолога закладу освіти щодо надання додаткових послуг з опорою на міжнародні стандарти. *Вчені записки ТНУ імені ВІ Вернадського. Серія: Психологія*. 2024. № 1 (74). С. 31-35. Doi: <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2024.1/06>
2. Теремецький В., Садовенко А. Стандартизація і сертифікація косметичної продукції як адміністративно-правові засоби регулювання ринку косметологічних послуг. *Вісник АПСВТ*. 2020. № 3-4. С. 114-121. Doi: 10.33287/11223
3. Оніщик Ю. Правове регулювання антикорупційної експертизи: міжнародні стандарти та досвід зарубіжних країн. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 9 (15). С. 520 – 530. Doi: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-9\(15\)](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-9(15))
4. Іванчов П. В. Міжнародні стандарти забезпечення охорони здоров'я: орієнтири для України. *Бухгалтерський облік, аналіз та аудит*. 2020. № 6. С. 229-231. Doi: <https://doi.org/10.32838/2523-4803/70-6-38>



5. Вдовічена О.Г., Вдовічен А.А. *Потенціал виставково-ярмаркової діяльності у подоланні регіональних диспропорцій: монографія*. Чернівці: Чернів. торг.-ек. ін-т КНТЕУ. 288 с.

6. Біннатов О. Механізми державного регулювання розвитку малого підприємництва в умовах глобалізаційних викликів. *Наукові перспективи*. 2024. № 4 (35). С. 74 – 85. Doi: [https://doi.org/10.52058/2695-1592-2023-11\(33\)](https://doi.org/10.52058/2695-1592-2023-11(33))

7. Істін С. О. Міжнародні стандарти медіації як альтернативного способу вирішення правових спорів та їх імплементація в умовах євроінтеграції України. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 3. С. 420-424. Doi: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.05.77>

8. Білецька І. М. Узгодження управління інноваційним розвитком туристичних підприємств із сучасними тенденціями глобалізації та функціонування світового туризму. *Інтелект XXI*. 2020. № 2. С. 135-149. Doi: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-2.25>

9. Мельниченко С. Г. Аналіз стратегічного менеджменту та його вплив на успішність організацій. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2024. № 3. URL: <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/19/16> (дата звернення: 27.05.2024).

10. Шкільняк М., Мельник А., Микитюк П., Дудкіна О., Овсянюк-Бердадіна О. Актуальні проблеми менеджменту в умовах інноваційного розвитку економіки. *Вісник Економіки*. 2019. № 2. С. 163-174.

11. Зубачова В. І., Проскуріна Н. М. Система контролю якості аудиторських послуг: організаційні аспекти. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка*. 2021. № 2(58). С. 65-70. Doi: [https://doi.org/10.24144/2409-6857.2021.2\(58\).65-70](https://doi.org/10.24144/2409-6857.2021.2(58).65-70)

12. Сухоставець І. В. Правове регулювання забезпечення контролю якості будівництва за договорами підряду: міжнародні норми та українські реалії. *Форум права*. 2020. № 5. С. 24-35. Doi: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4300610>



13. Лінгур Л. М., Мартинюк О. А., Єсіна О. Г. Впровадження стандартів якості в управління підприємствами малого та середнього бізнесу. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки*. 2023. № 1 (107). С. 12-18.

14. Мельниченко С. Г., Богадьорова Л. М. Географія просторово-часових особливостей колективних засобів розміщення готельного господарства в Україні. *Людина та довкілля. Проблеми неоекології*. 2021. № 36. С. 34-42. Doi: <https://doi.org/10.26565/1992-4224-2021-36-03>

15. Белінська Г., Гусаров С. Формування сучасного ринку послуг та його трансформація в умовах глобалізації. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. Doi: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-30>

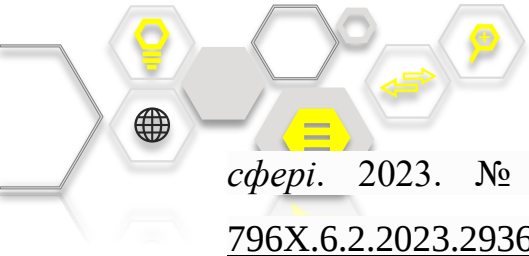
16. Жабинець О. Й., Сухий О. О. Міста обласного значення у міжнародній торгівлі послугами в умовах глобалізації: регіональний зріз. *Problems of Economy*. 2019. № 4 (42). С. 62 – 71. Doi: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2019-4-62-71>

17. Горник В. Г. Розвиток сфери послуг: державна політика та стратегічні заходи для підвищення конкурентоспроможності економіки України. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2023. № 7. С. 3-8. Doi: <https://doi.org/10.32782/dees.7-1>

18. Драчук Ю. З., Сав'юк Л. О., Снітко Є. О. SMART-технології як пріоритетний напрям сфери освітніх послуг в умовах глобалізації світової економіки. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*. 2019. № 3. С. 61-66. Doi:

19. Бондар Н. М. Перспективи використання заходів державно-приватного партнерства для забезпечення конкурентоспроможності сфери послуг. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2023. № 16. С. 62-69. Doi: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.16.8>

20. Опар Н., Нішко Б. Диджиталізація як фактор розвитку сфери послуг. *Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній*



сфері. 2023. № 6 (2). С. 442-457. Doi: <https://doi.org/10.31866/2617-796X.6.2.2023.293619>

21. Мельниченко С.Г., Богадьорова Л.М. Проблеми та перспективи розвитку об'єктів інтелектуальної власності та їх комерціалізації в Україні. *International Journal of Knowledge Transfer Management Studies: International Scientific E-Journal*. 2022. № 2. URL: https://iidskt.org.ua/wp-content/uploads/2022_2_1.pdf (дата звернення: 13.04.2024)

22. Шестель О., Старинець О., Данилюк А. Інноваційні підходи до формування «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2024. № 1-2 (3-4). С. 102-109. Doi: [https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2\(3-4\).2021.241490](https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.241490)