

**Яковенко Р.В.,**  
кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та економіки,  
Економіко-технологічний інститут імені Роберта Ельворті

## **РОЛЬ ТЕХНІЧНОГО СЕРВІСУ ТА СЛУЖБ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІД ЧАС ВІЙНИ**

Зростання ролі технічного сервісу під час російсько-української війни обумовлена чинниками, що наведені нижче.

По-перше, активні бойові дії обумовили погіршення загального матеріального стану споживачів, що призвело до того, що вони стали менше купувати готову продукцію і більше ремонтувати те, що в принципі можна відремонтувати.

По-друге, в якості реакції на перший пункт у процесі дії ринкового механізму багато підприємств (з числа тих, що залишились з початку війни) переорієнтовують свою діяльність зі сфери створення нових товарів на ремонт тих, що були вироблені раніше, або створюють служби технічного сервісу.

По-третє, початок війни призвів до того, що суттєва частка матеріальних об'єктів стала руйнуватись та втрачати свої споживчі характеристики не внаслідок низької якості, створеної у процесі виробництва, а через їх ушкодження, пов'язані з прямими чи непрямими наслідками бойових дій.

По-четверте, засоби ведення війни та її обслуговування підлягають підвищеному ризику руйнувань та ушкоджень, що призводить до неможливості їх подальшого використання за призначенням. Наявність технічних служб, що спроможні оперативно та якісно лагодити зокрема військову техніку та засоби подвійного призначення, спроможні потужно змінювати характер ведення бойових дій як на окремих ділянках фронту, так і на цілих напрямках.

Наведені чинники обґрунтовують прикладне та екзистенційне значення запропонованого дослідження для сучасної практики організації військової економіки України та формують нові пріоритети у сфері теоретичного знання [1, с. 56].

Дослідження технічного сервісу в Україні системно здійснюють такі науковці як: Швець Л.В., Паладійчук Ю.Б., Труханська О.О., Коновалюк О.В., Кіяшко В.М., Колісник М.В., Сукач М.К., Дідур В.В. та ін.

Специфіка технічного сервісу, як особливої сфери діяльності, полягає у тому, що вона опосередковує відносини між споживачем або користувачем (якщо йдеться про орендні відносини або відносини лізингу) певної продукції та її виробником у разі виникнення та виявлення наявних дефектів, надає потужну

інформацію щодо можливих проблем експлуатації придбаного споживачем товару, допомагає вносити конструкційні удосконалення у виробничий процес та у процес експлуатації виробленої продукції. Тобто, служба технічного сервісу, за таких умов, виступає не лише як один з визначальних суб'єктів управління якістю, а й є індикатором якості роботи певних виробників, зокрема тих, що створюють дефектну продукцію, що проявляється в процесі її експлуатації.

У тому разі, якщо служба технічного сервісу є підрозділом, що організаційно входить до складу виробника, функції технічного сервісу є доволі обмеженими у сфері їх відповідальності і такими, що регламентуються загальним керівництвом. Якщо ж служба технічного сервісу є окремою незалежною організацією, окремою юридичною особою, вона самостійно визначає регламент комунікацій зі стейкхолдерами (зацікавленими особами), режим роботи, ритмічність та інтенсивність своєї діяльності.

Служби сервісу, як і постачальники ресурсів та суб'єкти реалізації готової продукції, можуть виступати об'єктами вертикальної конкурентної інтеграції, а також інструментами впливу на конкурентну ситуацію в даному сегменті ринку. Через обслуговування або відмову від обслуговування певних товарів можна впливати на попит на певні засоби виробництва.

Загальна діалектична особливість сервісного обслуговування полягає у тому, що чим краще налагоджено виробництво – тим меншою є потреба у сервісній службі: її структурі, обсязі робіт та кваліфікаційних вимогах до працівників. І навпаки: вимоги до сервісної служби зростають тим потужніше – чим гірше налагодженим є виробничий процес, і чим нижчою якістю відрізняється процес створення продукції, що підлягає реалізації. У разі максимально можливої ефективності виробничого процесу, робота технічного сервісу є умовною, незначною за обсягами і підлягає суворому нормуванню та контролю за обсягами та структурою виконуваних робіт. Якщо користуватись параметрами формальної логіки, будь-яка служба технічного сервісу, незалежно від рівня її відокремлення від виробника продукції, що обслуговується, зацікавлена в тому, щоб виробник припускався якомога більшої кількості помилок, які призведуть до збільшення обсягу робіт технічного сервісу. І, водночас, якщо матиме місце бездоганне виробництво продукції – служби технічного сервісу втраять своє значення для суспільства.

#### ***Список використаних джерел:***

*1. Яковенко Р. В. Відтворення комунікаційної складової людського потенціалу у сфері управління якістю технічного сервісу. Агросвіт. 2026. № 1. С. 55–60. DOI: 10.32702/2306-6792.2026.1.55.*