

УДК 338.0.23

ВІДМІННОСТІ СФЕРИ РИТУАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВІД ІНШИХ СФЕР ПОСЛУГ

I. Руда

*Львівський національний університет імені Івана Франка
79008, м. Львів, проспект Свободи, 18*

Дана стаття присвячена опису роботи організації, що працюють в сфері ритуальних послуг. Розглянуто особливості взаємовідносини замовників та виконавців ритуальних послуг. Обґрунтовано недоцільність надмірної конкуренції в цій галузі.

Ключові слова: послуга, ритуальна сфера, замовник, соціальна сфера.

Сфера ритуальних послуг як соціальна сфера – це ринкова галузь, де попит і пропозиція постійно змінюються, впливаючи один на одного. Асортимент послуг у зв'язку з цим істотно розширюється та оновлюється. Громадянам пропонуються найрізноманітніші послуги з урахуванням їх матеріальних можливостей і уявлень про організацію ритуального обслуговування. Як і будь-яка комерційна організація в умовах ринку, підприємства, фірми, організації, що надають ритуальні послуги, ставлять своєю метою вилучення прибутку від своєї діяльності, тобто від продажу ритуальних виробів і послуг.

Надання ритуальних послуг населенню – це бізнес, який здійснюється в умовах :

- конкуренції;
- формування реклами про діяльність фірм;
- реального стійкого попиту населення на вироби і послуги ритуально-похоронного призначення;
- реальної боротьби за інформацію про потенційних замовників, тобто фірма повинна знати про всі факти смерті людей і оперативно пропонувати родичам свої послуги;
- обов'язкової наявності інформації відповідно до Закону України « Про захист прав споживачів» [1], у якій вказується: назва організації, її організаційно-правова форма; асортимент послуг, їх якість, ціна; матеріали, використовувані при виробництві виробів; форми та строки надання послуг; гарантії замовникам.

Організація надання ритуальних послуг населенню має ґрунтуватись на наступних принципах:

а) мінімально необхідний набір ритуальних послуг має бути наданий всім бажаним громадянам за цілком доступною ціною, щоб навіть громадяни з низькими доходами змогли замовити такий набір послуг;

б) за бажанням замовника, повинні бути надані будь-які послуги і вироби ритуального призначення, які він зможе оплатити.

Досить стабільна і прогнозована кількість померлих на рік (в середньому становить 1,2 - 1,3 % від чисельності населення [2]) у даному селищі, районі, місті, визначає й постійну кількість замовлень на поховання незалежно від кількості

ритуально-похоронних організацій, кількості агентів, що працюють в них та оформляють замовлення на поховання.

На нашу думку, кількість ритуальних фірм, що займаються організацією похорону, також має бути обмежена, деяким оптимальним для даного поселення розміром. При цьому їх діяльність має бути строго регламентована та контрольована з боку органів державної влади та місцевого самоврядування. Контроль має не допустити надмірної конкуренції в даній сфері, акцентуючи увагу на особливостях конкурентної боротьби ритуальних організацій. Зокрема:

- реклама повинна бути стриманою, поважною. Не можна допускати агресивності реклами;

- не можна розміщувати рекламні матеріали в органах державного управління, де йде оформлення будь-яких документів пов'язаних з похоронами. У цих місцях має бути розміщена, повна і достовірна інформація про всіх (в рівній мірі) ритуальних організаціях даного регіону, які мають статус спеціалізованої служби;

- необхідно чітко розділити інформацію про ритуальні послуги і рекламу про них.

У зв'язку з тим, що кількість замовлень на ритуальні послуги в кожному регіоні обмежена, то неодноразово висловлювалася пропозиція сформуванню «кодексу честі» організацій і фірм, що працюють в похоронному бізнесі [3]. Він має полягати в тому, що не можна переманювати вже прийняті замовлення у відповідального за організацію поховання. Якщо замовлення вже прийняте, оформлене й оплачене, то інша фірма не повинна його перебивати, переманювати замовника до себе.

У зв'язку з обмеженням на даній території кількістю замовлень ритуальних послуг, фірми повинні велику увагу приділяти якості обслуговування та розширенню асортименту цих послуг, враховуючи особливості замовників, особливості об'єктів і суб'єктів обслуговування.

Замовник ритуальних послуг – це особлива категорія, яка принципово відрізняється від замовників в інших видах обслуговування. Як правило, громадяни, які взяли на себе відповідальність за організацію поховання померлого рідної чи близької людини, не уявляють всього обсягу робіт по захороненню, специфіку послуг, оскільки зазвичай у них немає реального досвіду такої роботи. При цьому такі громадяни:

- знаходиться в стресовому стані – у них горе втрати рідної, близької людини і вони не завжди адекватно сприймають порядок і практику надання послуг;

- не знають всіх правил надання ритуальних послуг, вони «неграмотні» в цьому відношенні, не знають своїх прав і обов'язків, не знають відповідних законів, постанов, правил, в галузі похоронної справи;

- вірять всьому тому, що говорять їм представник похоронної служби, що оформляє замовлення на ритуальні послуги;

- розуміють необхідність провести похорон терміном до трьох діб;

- готові заплатити гроші за надані послуги і навіть готові взяти необхідну суму в борг, щоб провести поховання гідно, по-людськи.

Але цей же замовник, особливо, найближчі родичі покійного, через два-три тижні після похорону, повернувшись у нормальний психологічний стан і отримавши певний «досвід» ритуального обслуговування, починають зовсім по-іншому сприймати те, що сталося з їх родиною під час похорону. Раптом вони дізнаються, що можна було все організувати і провести по-іншому, значно дешевше і краще.

Іноді з'ясовується, що при замовленні не була врахована якась робота, а за неї треба додатково платити.

Виходячи зі сказаного, про особливості замовника ритуальних послуг, можна зробити висновки, що ключову роль при оформленні замовлення відіграє професіоналізм агента або іншої офіційної особи, що представляє інтереси ритуальної організації.

Такий співробітник зобов'язаний детальним чином поінформувати замовника про всі його права та обов'язки, про всі пільги, про всі можливі варіанти організації процесу поховання тощо. Крім того, такий співробітник зобов'язаний скрупульозно проконтролювати виконання замовлення. При цьому не має значення, хто виконував ту чи іншу роботу – дана ритуальна організація або інша, що виконує замовлення по кооперації.

Особливу увагу необхідно приділяти тому, щоб замовник при прийомі замовлення був ознайомлений з усіма видами робіт, які виконуються при проведенні похорону.

Ритуальні послуги, як такі, мають свою виняткову специфіку, не схожу ні на які інші послуги. Ритуальні послуги мають бути надані та виконані стосовно до будь-якого предмету обслуговування. Кожен померлий повинен бути обов'язково похований незалежно від того:

- ким він був за життя;
- де і з ким він жив або жив один, або у нього не було постійного місця проживання;
- яке матеріальне становище було у його сім'ї і яке матеріальне становище у родичів, друзів і близьких покійного;
- якої національності, якого віросповідання (або атеїст), або іноземець.

Ще однією особливістю організації діяльності фірми в сфері ритуальних послуг є те, що при організації похорону не можна створювати черги – при оформленні документів, не можна змушувати людину чекати чого-небудь і де-небудь. Не можна вимагати великої кількості документів, а ще краще обмежуватися одним – двома основними документами, які необхідні для оформлення факту смерті.

Вимоги за часом при організації похорону також дуже жорсткі. За традиціями різних релігійних конфесій, покійний повинен бути похований протягом 1-3 діб. У цій ситуації замовнику потрібно дуже багато встигнути зробити. Саме цим пояснюється нетерплячість і, навіть, нервозність родичів покійного при оформленні документів, при оформленні замовлення на поховання, при доставці предметів ритуалу тощо. У всіх цих випадках повинна бути забезпечена виняткова чіткість, пунктуальність роботи ритуально-похоронної організації та її співробітників. Відповідно повинна бути забезпечена чіткість роботи державних організацій та установ, які в тій чи іншій мірі беруть участь в оформленні документів в організації поховання та наданню земельних ділянок на кладовищах чи колумбаріях.

Кладовище – основний об'єкт інфраструктури сфери ритуальних послуг – є особливим містобудівним об'єктом, який не схожий ні на один об'єкт житлово-комунального господарства чи побутового обслуговування, характерними особливостями якого є:

- його не можна знести, не можна використовувати для інших цілей, окрім як для поховання померлих людей;
- як містобудівний об'єкт, розташований на відокремленій ділянці землі, потребує постійного догляду та благоустрою. Він повинен постійно підтримуватися у

вигляді зручному для відвідування громадянами і одночасно зручному для проведення нових поховань;

- повинно «працювати» (тобто зберігати здатність до нових поховань) нескінченно довго 100-200-300 і більше років. Приклади відомих Європейських кладовищ показує, що це цілком можливо [4];

- це місце поклоніння пам'яті померлих і воно постійно повинно відповідати цій функції, бути здатним прийняти будь-яку кількість відвідувачів, у тому числі в дні масового відвідування;

- виконує функцію утилізації тіл покійних. Відповідно воно повинно відповідати жорстким санітарним вимогам. Зокрема повинні бути санітарно-захисні зони;

- розміщення повинно враховувати їх специфіку і відповідати ряду вимог, зокрема бути на досить доступному для відвідування громадянами відстані від поселення і в той же час не порушити спокій жителів найближчих будинків (зони морального захисту);

- громадяни мають право доглядати за місцями поховань своїх рідних і близьких скільки завгодно довго (100-200 і більше років), повинні мати право використовувати ці місця для наступних поховань;

- має надавати якомога ширший спектр послуг, як при похованнях, так і при відвідуванні місць поховань, догляду за надмогильними спорудами. Сучасні кладовища все більше наближаються за своїми функціональними можливостями до об'єктів типу «похоронний дім».

Не тільки організація поховання, але й надання такої послуги як прощання з покійним також має свою специфіку. Ритуальні організації не завжди можуть використовувати звичайні зали, ресторани чи кафе, оскільки ці приміщення не можуть виконувати всіх необхідних функцій:

- мати приміщення для збереження тіла покійного до похорону ; магазин вінків, квітів та інших ритуальних приладдя; блок громадського харчування; підрозділ музичного супроводу;

- зали прощання не повинні перебувати на території лікарні, в центрі міста або в житловому масиві з тим, щоб морально не травмувати мешканців найближчих будинків виглядом людей у жалобних одягах і т.д.;

- місце розташування залу повинно вирішувати два транспортні завдання: перша до нього легко дістатися громадським транспортом і друге – від нього якомога швидше можна доїхати до місця поховання, що особливо актуально для великих міст у години «пік»;

- зал повинен працювати цілу добу на прийом тіл померлих, в тому числі з інших міст;

- зал повинен бути не дорогим, в тому числі і невеликих розмірів для невеликої кількості осіб, які беруть участь у процедурі прощання;

- оформлення залу повинно бути строгим і в той же час універсальним, маючи на увазі забезпечити процедуру прощання з покійним різних національностей, віросповідань, забезпечити шанобливе ставлення до традицій і нормам відповідних груп учасників ритуалу прощання.

Дотримання зазначених особливостей організації діяльності фірм, що працюють у сфері надання ритуальних послуг, допоможуть сформувати сприятливий для розвитку бізнесу зовнішньоекономічний імідж як фірми так і галузі. Це, в свою чергу, надасть впевненості замовнику в якості та своєчасності наданих ритуальних послуг.

1. Закон України «Про захист прав споживачів». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> – Назва з екрану. – (Закон України «Про захист прав споживачів»).
2. Зміни показників смертності в Україні за останні 50 років. – Режим доступу : <http://ridna.ua/2010/09/zminy-pokaznykiv-smertnosti-v-ukrajini-za-ostanni-50-rokiv-yak-pokaznyk-efektyvnosti-ohorony-hromadskoho-zdorovya/> – Назва з екрану. – (Рідна країна. Світоглядний портал).
3. Кодекс професійної етики у галузі поховання – Режим доступу : <http://www.anubis.com.ua/?module=articles&id=46> – Назва з екрану. – (Всеукраїнська асоціація работников похоронних організацій).
4. Топ-10 найцікавіших цвинтарів Європи. – Режим доступу : <http://tsn.ua/tsikavinki/top-10-naucikavishih-cvintariv-yevropi.html> – Назва з екрану. – (ТСН. Новини).

DIFFERENCES OF SPHERE OF SACRAL SERVICES FROM OTHER SPHERES OF SERVICES

I. Ruda

*Ivan Franko National University of Lviv
Freedom Avenue, 18. UA-79008 Lviv, Ukraine*

This article is devoted description of work of organizations which work in the field of sacral services. The features of interrelation of customers and performers of sacral services are considered. Grounded pointlessness of surplus competition in this industry.

Keywords: service, sacral sphere, customer, social sphere.

ОТЛИЧИЯ СФЕРЫ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТ ДРУГИХ СФЕР УСЛУГ

И. Руда

*Львовский национальный университет имени Ивана Франко
79008, г. Львов, проспект Свободы, 18*

Данная статья посвящена описанию работы организаций, которые работают в сфере ритуальных услуг. Рассмотрены особенности взаимоотношения заказчиков и исполнителей ритуальных услуг. Обоснованно нецелесообразность избыточной конкуренции в этой отрасли.

Ключевые слова: услуга, ритуальная сфера, заказчик, социальная сфера.

*Стаття надійшла до редколегії 28.11.2013,
прийнята до друку 02.12.2013.*