

УДК 658

DOI: 10.30857/2413-0117.2018.6.9

Наталія В. Кулак

Київський національний університет технологій та дизайну, Україна
ФАКТОРИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

У статті досліджено стан та основні тенденції розвитку підприємств сфери послуг. Проаналізовано сутність понять «послуга» та «сфера послуг». Удосконалено поняття «інноваційний розвиток підприємств сфери послуг», яке визначено як системний процес впровадження новацій шляхом застосування нових способів і оновлених ореолів реалізації потенціалу підприємства за допомогою новітніх технологічних засобів та методів підвищення конкурентоспроможності підприємства за умов мінливого зовнішнього середовища. З'ясовано, що в Україні сформувався ринок, на якому з позитивними тенденціями працюють підприємства сфери послуг. Доведено, що характерними рисами вітчизняної сфери послуг є розвиток високотехнологічних галузей сервісу, наявність невикористаного потенціалу, інвестиційна привабливість вітчизняних підприємств для іноземного капіталу, спрямованість на використання в роботі підприємств сфери послуг інноваційних форм організації праці. Виявлено, що факторами, які сприяють процесам еволюції сфери послуг, є комплексне використання наукових знань і методів з метою реалізації інновацій відповідно до потреб споживачів; впровадження інноваційних стратегій розвитку з урахуванням факторів й умов, що відповідають потребам кожного конкретного підприємства; використання інвестиційних ресурсів; застосування державної підтримки; створення конкурентного середовища; залучення висококваліфікованих фахівців. Обґрунтовано, що такі чинники, як обмеженість фінансування і стимулювання з боку держави, недосконалість законодавчого регулювання та низький рівень наявного персоналу, значною мірою стримують розвиток сфери послуг. Представлені в роботі результати дослідження покращують розуміння ролі сфери послуг в економіці країни.

Ключові слова: *інноваційна діяльність; сфера послуг; інноваційний розвиток підприємств; фактори інноваційного розвитку.*

Наталья В. Кулак

Киевский национальный университет технологий и дизайна, Украина
ФАКТОРЫ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

В статье осуществлен анализ современного состояния и основных тенденций предприятий сферы услуг. Проанализированы понятия «услуга» и «сфера услуг». Усовершенствовано понятие «инновационное развитие предприятий сферы услуг», которое определено как системный процесс внедрения новшеств путем применения новых способов и обновленных ореолов реализации потенциала предприятия с помощью новейших технологических средств и методов повышения конкурентоспособности предприятия в условиях постоянно изменяющейся внешней среды. Установлено, что в Украине сформировался рынок, в рамках которого с положительными тенденциями функционируют предприятия сферы услуг. Доказано, что характерными чертами отечественной сферы услуг являются развитие высокотехнологических отраслей сервиса, наличие неиспользованного потенциала, инвестиционная привлекательность отечественных предприятий для иностранного капитала, направленность на использование в работе предприятий сферы услуг инновационных форм организации труда. Выведено, что факторами, которые способствуют процессам эволюции сферы услуг, являются комплексное использование научных знаний и методов с целью реализации инноваций в соответствии с интересами потребителей услуг; внедрение инновационных стратегий

развития с учетом факторов и условий, необходимых каждому конкретному предприятию; использование инвестиционных ресурсов; наличие государственной поддержки; создание конкурентной среды; привлечение высококвалифицированных специалистов.

Ключевые слова: инновационная деятельность; сфера услуг; инновационное развитие предприятий; факторы инновационного развития.

Nataliia V. Kulak

Kyiv National University of Technologies and Design, Ukraine

FACTORS OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF ENTERPRISES IN THE SERVICE SECTOR

The paper provides insights into the current state and major business trends in the service industries sector, along with interpreting the concepts of "a service" and "service industry". The definition of "innovative development of enterprises in the service sector" has been amended, viewed as a systemic process of innovation implementation by applying new methods and updated realms of the enterprise potential realization through the novel technological advancements and tools to enhance the enterprise competitiveness in a rapidly changing external environment. An emphasis is made that modern Ukrainian service industries market demonstrates positive development trends. It is argued that the characteristic features of the domestic service sector are further growth of high-tech services, the availability of unused capacity, investment attractiveness of domestic businesses to foreign capital, the focus towards innovative forms of work arrangements within service industries. The findings revealed the factors that contribute to the processes of evolution of the services sector which are the integrated use of knowledge and methods to implement the innovations to meet the customers' needs; the introduction of innovative development strategies consistent with terms and conditions for each particular enterprise; the use of investment resources; the availability of government support; the creation of a competitive environment; attracting highly qualified professionals.

Keywords: innovation activity; service sector; enterprise innovative development; factors of innovative development.

Постановка проблеми. Підприємства сфери послуг відіграють важливу роль у економіці розвинутих країн світу.

Зазвичай, сфера послуг має спрямованість на поліпшення якості життя населення. В свою чергу, тенденції інформатизації та глобалізації, які панують у соціумі, спричиняють зростання вимог до рівня якості життя, що призводить до стимулювання розвитку підприємств сфери послуг. Статистика свідчить про те, що економічний ефект від їх діяльності перевищує аналогічні показники підприємств промислової сфери. Так, згідно із інформацією Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), 70% загальної доданої вартості світової економіки виробляє сфера послуг.

Активізація зростання динаміки розвитку прибутковості сфери послуг спостерігається із початку ХХІ ст. Зазначений факт фіксують показники, що надає Міжнародний валютний фонд (МВФ), який констатує зростання обсягу усіх видів послуг. Так, за даними МВФ станом на початок ХХІ ст. обсяг усіх видів послуг склав приблизно 1500 млрд дол. США, що дорівнює 70% від загального результату світового виробництва [4].

За даними вітчизняних аналітиків економічна криза, яка почалася в Україні в 2014 році майже не торкнулася сфери послуг. На відміну від інших сфер економіки підприємства сфери послуг продовжили позитивну тенденцію зростання. За даними Державної служби статистики України у IV кварталі 2016 року об'єм наданих споживачам послуг склав 158,4 млрд грн, що на 18,9% вище рівня, який було зафіксовано у 2015 році.

Тенденція зростання зберігалася і впродовж періоду 2016–2017 років. Рівень прибутковості підприємств сфери послуг на кінець 2018 року перевищив рівень 2016 року в 13 разів [9].

Головні тенденції розвитку сфери ринку послуг України у 2018 році складають наступне [9]:

1. Стабільне зростання послуг у сфері ІТ технологій.
2. Перехід малого бізнесу на аутсорсинг у різних сферах послуг (у період 2016–2018 років на 5,53% збільшився попит на послуги фахівців будівельної галузі – будівельників, монтажників, виконавців оздоблювальних робіт).
3. Зростання кількості осіб, які працюють у сфері послуг тимчасово, в якості позаштатних співробітників (фрілансери) або віддалено.
4. Формування у споживачів достатньо високого рівня вимог до побутових послуг.
5. Формування з боку підприємств сфери послуг комплексу унікальних та якісних пропозицій.
6. Формування перспективних категорій сфер послуг: клінінгові послуги, логістичні, сантехнічні, електротехнічні, ремонтні, будівельні (внутрішньо-оздоблювальні, комплексно-спеціалізовані).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню факторів інноваційного розвитку підприємств сфери послуг присвячені роботи багатьох авторів, серед яких можна відзначити праці Г. Башнянина, Г. Березнюка, Б. Вітки, Даниленко, Б. Данилишина, В. Гросула, О. Грицай, В. Гейца, В. Козика, Л. Ганущак-Єфіменко, М. Мальської, О. Пашука, Я. Остафійчука, В. Щербак, Л. Янковської.

Невирішені частини дослідження. Аналіз тенденцій розвитку вітчизняного ринку послуг свідчить про те, що в Україні активно розвивається сервісна складова економіки, та зберігаються тенденції розвитку аналогічні світовим, але наявність сталої ситуації збільшення кількості осіб, які працюють у сфері послуг як фрілансери, та повільне зростання середніх та великих підприємств сфери послуг говорить про наявні проблеми.

Мета й завдання статті. Проаналізувати фактори інноваційного розвитку підприємств сфери послуг.

Виклад основного матеріалу. Розвиток людства, та науково-технічний прогрес сприяє появі нових галузей народного господарства. Інтеграційні процеси, що відбуваються у науковій сфері і виробництві, торгівлі та промисловості впливають на зміни умов функціонування світової економіки. Формування сфери послуг у галузь економіки спричинено зростанням попиту на послуги, їх високий рівень прибутку по відношенню до невеликого терміну окупності, інвестиційна привабливість, інноваційна спроможність сфери послуг.

Сфера послуг є системою галузей народного господарства, продуктами, споживча вартість яких виражається в наданні зручностей. У сфері послуг праця не матеріалізується в речах. Процес виробництва послуг, як правило, збігається з їх споживанням [4].

Окремо, поняття послуга визначається як трудова корисна діяльність людини (групи людей), результати якої дістають вияв у корисному ефекті, що задовольняє будь-яку потребу суспільства [6].

Від товарів послугу відрізняють за наступними рисами: нематеріальний характер; невіддільність від споживача послуги; відсутність можливості зберігання, перевезення, накопичування; об'єднаність процесу виробництва і споживання послуги, необмеженість споживання.

Різноманітність послуг напряму відповідають характеру сучасного розвитку людства.

Згідно класифікації Всесвітньої Організації Торгівлі (ВТО) послуги поділяються на 12 секторів: Класифікація послуг, прийнята в СОР, має таку структуру:

1. Ділові послуги.
2. Послуги зв'язку.
3. Будівництво та суміжні інженерні послуги.
4. Послуги дистриб'юторів.
5. Послуги у сфері освіти.
6. Послуги з охорони навколишнього середовища.
7. Фінансові послуги.
8. Соціальні послуги, пов'язані з охороною здоров'я.
9. Послуги, пов'язані з туризмом.
10. Послуги, пов'язані з організацією відпочинку, культурних і спортивних заходів.
11. Транспортні послуги.
12. Інші послуги, не зазначені ніде інде [8].

Практика господарювання розвинутих країн світу доводить, що важливе значення для підвищення ефективності діяльності підприємств сфери послуг відіграють інновації. Їх системне впровадження та застосування дозволяє підприємствам сфери послуг в якості суб'єктів господарювання легально забезпечувати стійкі темпи розвитку та укріпляти конкурентні позиції серед споживачів різних країн світу.

Використання інновацій вважається самим перспективним шляхом розвитку підприємств сфери надання послуг. В свою чергу, інноваційний розвиток підприємств сфери послуг визначається як системний процес впровадження новацій, шляхом застосування нових способів і оновлених ореолів реалізації застосування потенціалу підприємства за допомогою новітніх технологічних засобів та методів підвищення конкурентоспроможності підприємства за умов мінливого зовнішнього середовища.

Науковцями виокремлено наступні сфери застосування інноваційних технологій [11]:

1. Інновації щодо самої послуги – технологія послуги, процес надання послуги за рахунок технічних та/або технологічних інновацій.
2. Організаційні (управлінські) інновації. Полягає у підвищенні якості персоналу та/або удосконалення системи та/або процесів управління.
3. Інноваційні технології щодо охопту цільової аудиторії та/або ринку.

Вибір інноваційних інструментів залежить від факторів інноваційного розвитку, якими виступають фактори формування потреби застосовувати нововведень. Фактори інноваційного розвитку поділяють на [11]:

1. Зовнішні, або ендогенні (викликані змінами в зовнішньому середовищі) фактори складаються із рівня попиту, наявності конкуренції, або виробничо-технічних потреб.
2. Внутрішні, або екзогенні (викликані внутрішніми потребами підприємства сфери послуг) складаються із особистості керівництва, економічної зацікавленості персоналу та якісного складу персоналу.

Крім факторів, що сприяють інноваційному розвитку підприємств сфери послуг існують фактори, що гальмують застосування інноваційних технологій на підприємствах сфери послуг.

В ході аналізу наукової літератури виокремлено наступні негативні фактори впливу:

1. Обмеженість фінансування і стимулювання з боку держави.
2. Невигідні кредитні ставки та економічний ризик інноваційної діяльності.
3. Недосконалість законодавчого регулювання.
4. Низький рівень якості наявного персоналу.

Висновки.

По-перше, проведений аналіз свідчить про те, що в Україні сформувався ринок, на якому з позитивними тенденціями працюють підприємства сфери послуг. Характерними рисами вітчизняної сфери послуг є: розвиток високотехнологічних галузей сервісу; наявність невикористаного потенціалу; інвестиційна привабливість вітчизняних підприємств, використання в роботі інноваційних форм організації праці, що сприяє інноваційному розвитку підприємств сфери послуг.

По-друге, інноваційний розвиток підприємств сфери послуг визначається як системний процес впровадження новацій, шляхом застосування нових способів і оновлених ореолів реалізації застосування потенціалу підприємства за допомогою новітніх технологічних засобів та методів підвищення конкурентоспроможності підприємства за умов мінливого зовнішнього середовища. Головними факторами, що мають застосовуватися для успішного інноваційного розвитку підприємств сфери послуг є використання наукових знань і методів з метою реалізації інновацій, відповідних до потреб споживачів, розробка інноваційної стратегії розвитку кожного конкретного підприємства з урахуванням факторів й умов, необхідних до потреб споживачів; використання інвестиційних ресурсів; застосування державної підтримки; створення конкурентного середовища; залучення висококваліфікованих фахівців.

References

Література

1. Andposhchuk, H.O., Zhyliayev, V.H., Chyzhevskiy, V.H., Shevchenko, M.M. (2009). *Stratehiia innovatsiynoho pozvytku Ukrainy na 2010–2020 roky v umovakh hlobalizatsiynykh vyklykiv* [The structure of the industrialization of Ukraine in 2010–2020 in the context of global challenges]. Kyiv: Parlamentske vyd-vo. 632 p. [in Ukrainian].
1. Андрощук Г. О. Стратегія інноваційного розвитку України на 2010–2020 роки в умовах глобалізаційних викликів / Г. О. Андрощук, Б. Г. Жилієв, Б. Г. Чижевський, М. М. Шевченко. – К.: Парламентське вид-во, 2009. – 632 с.
2. Bereziuk, H.O. (2014). *Problemy sotsialnoho investuvannya pidpriemstv v Ukraini* [Problems of Social Investing in Ukraine]. *Ekonomichnyi prostir* [Economic Space], No. 87, P. 33–40 [in Ukrainian].
2. Березюк Г. О. Проблеми соціального інвестування підприємств в Україні / Г. О. Березюк // *Економічний простір*. – 2014. – № 87. – С. 33–40.
3. Vitka, N.Ye. (2014). *Innovatsiina model rozvytku u kryzovykh umovakh diialnosti promyslovykh pidpriemstv Ukrainy* [Innovative model of development in the crisis conditions of the industrial enterprises of Ukraine]. *Teoretychni i praktychni aspekty ekonomiky ta intelektualnoi vlasnosti* [Theoretical and practical aspects of economy and intellectual property], Vol. 1 (10), Part 1, P. 312–318 [in Ukrainian].
3. Вітка Н. Є. Інноваційна модель розвитку у кризових умовах діяльності промислових підприємств України / Н. Є. Вітка // *Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності*. – 2014. – Вип. 1 (10). – Т. 1. – С. 312–318.
4. Bashnianyn, H.I., Iftemichuk, V.S. (eds.) (2004). *Geneza rynkovoï ekonomiky (politekonomiia, mikroekonomika, makroekonomika, ekonomichnyi analiz, ekonomika pidpriemstva, menedzhment, marketynh, finansy, banky, investytsii, birzhova diialnist): Terminy, poniattia personalii* [Genesis of a market economy (political economy, microeconomics, macroeconomics, economic analysis, enterprise economics, management, marketing, finance, banks, investments, stock exchange activities): Terms, notions of persons]. Contributors: V.S. Iftemichuk,
4. Генеза ринкової економіки (політекономія, мікроекономіка, макроекономіка, економічний аналіз, економіка підприємства, менеджмент, маркетинг, фінанси, банки, інвестиції, біржова діяльність): Терміни, поняття персоналії / укладачі: В. С. Іфтемичук, В. А. Григор'єв, М. І. Маниліч, Г. Д. Шута; за наук. ред. Г. І. Башнянина і В. С. Іфтемичука. – К.: Магнолія плюс, 2004. – 688 с.

- V.A. Hryhoriev, M.I. Manylich, H.D. Shuta. Kyiv: Mahnoliia plus. 688 p. [in Ukrainian].
5. Zarubezhnyi opyt gosudarstvennogo regulirovaniia innovatsionnoi deiatelnosti. Ekonomika i organizatsiia innovatsionnoi deiatelnosti [Foreign experience of state regulation of innovation. Economics and organization of innovation]. Retrieved from: http://economyinnovation.ru/zarubejnyy_opyt_gosudarstvennogo_regulirovaniya_innovatsionnoy_deyatelnosti.html [in Russian].
6. Mikhailov, A. (1999). Uslugi kak forma biznesa [Services as a form of business]. *Predprinimatelstvo, khoziaistvo i pravo* [Entrepreneurship, business and law], No. 1, P. 51 [in Russian].
7. Stratehiia innovatsiinoho rozvytku Ukrainy na 2010–2020 roky v umovakh hlobalizatsiinykh vyklykiv (proektiv) [Ukraine's Innovation Development Strategy for 2010-2020 in the context of Globalization Challenges (Projects)]. Retrieved from: <http://www.zakon.gov.ua> [in Ukrainian].
8. The World Trade Organization. Servises Sectoral Classification list – GNS/W/120. Retrieved from: <http://www.wto.org>.
9. Top-5 samykh vobrebovannykh uslug v Ukraine [Top 5 most popular services in Ukraine]. Retrieved from: <https://delo.ua/business/rynok-uslug-ukrainy-5-sfer-s-naibolshej-koncentraciej-biznesa-329108> [in Russian].
10. Filipenko, A., Heiets V., Kriuchkova, I., Lianova, E., Oparin, V., Fedorova, V. (2003). Osnovni problemy ekonomiky rozvytku [The main problems of the development economy]. Kyiv: Lybid. 684 p. [in Ukrainian].
11. Maksimchuk, O.S. (2012). Vzaiemodiia finansovo-promyslovoho kapitalu v systemi intehrovanykh hospodarskykh struktur [Interaction of financial and industrial capital in the system of integrated economic structures]. Konkurentospromozhnist ta innovatsii: problemy nauky ta praktyky: tezy dopovidei Mizhnar. nauk.-prakt. konf. [Competitiveness and innovations: problems of science and practice: theses of reports of the International scientific and practical conference (November 15–16, 2012).]. Kharkiv: FOP Aleksandrova K.M.; VD INZhEK. P. 237–240. [in Ukrainian].
5. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности. Экономика и организация инновационной деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://economyinnovation.ru/zarubejnyy_opyt_gosudarstvennogo_regulirovaniya_innovatsionnoy_deyatelnosti.html.
6. Михайлов А. Услуги как форма бизнеса / А. Михайлов // Предпринимательство, хозяйство и право. – 1999. – № 1. – С. 51.
7. Стратегія інноваційного розвитку України на 2010–2020 роки в умовах глобалізаційних викликів (проектів) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.gov.ua>.
8. Servises Sectoral Classification list – GNS/W/120 [Електронний ресурс] / Офіційна веб-сторінка СОТ. – Режим доступу: <http://www.wto.org>.
9. Топ-5 самых востребованных услуг в Украине [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://delo.ua/business/rynok-uslug-ukrainy-5-sfer-s-naibolshej-koncentraciej-biznesa-329108>.
10. Філіпенко А. Основні проблеми економіки розвитку / А. Філіпенко, В. Геєць, І. Крючкова, Е. Ліанова, В. Опарін, В. Федорова. – К.: Либідь, 2003. – 684 с.
11. Максимчук О. С. Взаємодія фінансово-промислового капіталу в системі інтегрованих господарських структур / О. С. Максимчук // Конкуренентоспроможність та інновації: проблеми науки та практики: тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф. (15–16 листоп. 2012 р.). – Х.: ФОП Александрова К.М.; ВД ІНЖЕК, 2012. – С. 237–240.