

7. Е-банкинг / Коммунальные платежи [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.prostobank.ua/internet_banking.
8. Измерение информационного общества. Отчет 2015 год. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.itu.int/ru/Pages/default.aspx>.
9. Відомості з Реєстру платіжних систем [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=8436153.
10. Кузнецов А.М. Методологічні засади формування концепції мотивації персоналу банку / А.М. Кузнецов // Вісник соціально-економічних досліджень ОНЕУ. – 2012. – № 1(44). – С. 319–326.

Аннотация. В работе проведен анализ развития инновационной деятельности банков: рассмотрено влияние информационной экономики на банковский бизнес, предложена классификация банковских инноваций, систематизированы современные виды электронных услуг банков. Определены основные проблемы развития инновационной деятельности банков методологического уровня: необходимость теоретического обоснования и практического внедрения инструментов оценки эффективности банковской деятельности с учетом специфики и разнообразия инновационных банковских услуг. На основе анализа проблем развития инновационного банковского бизнеса в Украине предложено использование стратегий, основанных на мотивации персонала к эффективному внедрению инноваций.

Ключевые слова: информационные технологии, коммуникации, банк, инновации, Интернет-банкинг, эффективность, конкурентоспособность.

Summary. The analysis of the banking innovation development was made. The influence of information economy to the banking business was considered. The banking innovations classification was given. Modern types of electronic banking services were defined. The main methodological problems of the banks' innovation were identified: the need for theoretical study and practical implementation of the specific tools for effectiveness assessing banking activities under the variety and innovative banking services conditions. Based on the analysis of innovative banking business problems in Ukraine strategies based on personnel motivation to effective innovation implementation were proposed.

Key words: information technology, communications, bank, Innovation, Internet banking, efficiency, competitiveness.

УДК 338.46

Кузьмак О. І.

*кандидат економічних наук,
доцент кафедри менеджменту*

Рівненської філії ПВНЗ «Європейський університет»

Kuzmak O. I.

*Candidate of Economic Sciences,
Senior Lecturer of Management Department
Rivne Branch of PHEI «European University»*

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ У СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧИХ КОНТЕКСТАХ СФЕРИ ПОСЛУГ

CONCEPTUAL BASIS OF INNOVATIVE DEVELOPMENT PROVIDING OF COMPANY IN THE CONTEXT OF SERVICE-PRODUCTION IN SERVICES SPHERE

Анотація. В статті розглянуто сутність, значення інноваційного розвитку підприємства. Розкрито особливості та відмінності послуг по відношенню до сфери виробництва. Досліджено та запропоновано етапи розробки концепції інноваційного розвитку підприємств у контексті комунального сервісно-виробничого обслуговування. Встановлено, що розробка концепції сприятиме сталому розвитку для задоволення потреб промисловості та населення в комунальних послугах відповідно до нормативів і стандартів. Реалізація концепції забезпечить підвищення ефективності та надійності функціонування підприємств, якості комунального обслуговування промислових підприємств, населення, роботи систем газо-, енерго-, тепло-, водопостачання, водовідведення і, як результат, їх інвестиційну привабливість.

Ключові слова: інноваційний розвиток, сфера послуг, підприємства сервісно-виробничого забезпечення, концепція, інформаційне забезпечення.

Вступ та постановка проблеми. З урахуванням постійної активізації глобалізації економіки інноваційні процеси, що охопили українську економіку, активно впро-

ваджуються у діяльність підприємств сфери послуг. На сьогоднішній день сфера послуг більше ніж інша орієнтована на споживача, на задоволення потреб, на підвищення

якості життя населення, тому можна стверджувати, що обов'язковою умовою успішного і результативного розвитку будь-якої держави є розвиток сфери послуг.

За умов євроінтеграції для підвищення ефективності сфери послуг надзвичайно важлива роль належить активізації напрямків інноваційного управління та формування підприємством економічно обґрунтованої інноваційної політики, адже без цього неможливе формування прогресивних структурних зрушень, техніко-технологічне оновлення, забезпечення сталого розвитку сфери послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню проблем функціонування підприємств сфери послуг приділено значну увагу в роботах багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених: Б. Адамова, Б. Андрушківа, Б. Данилишина, В. Куценко, О. Лук'янченка, О. Погайдак.

Розробками різних проблем інноваційної діяльності та інноваційного розвитку на різних рівнях управління займалися О. Амоша, В. Геєць, А. Гальчинський, І. Герчикова, А. Гриньов, С. Ілляшенко Н. Краснокутська, О. Федонін, М. Чумаченко та ін.

Аналізуючи праці науковців, можна стверджувати, що ними приділено значну увагу до трактування сфери послуг, класифікації послуг, подано різні підходи до вирішення питань управління ефективністю та інноваційного розвитку даних підприємств. Незважаючи на великий інтерес до проблематики інноваційного розвитку в умовах ринкового середовища, залишаються невирішеними питання формування діючої системи управління інноваційним розвитком. Перехід підприємства на шлях розвитку за рахунок інноваційних чинників вимагає адаптації діючої системи управління до швидких змін як у зовнішньому, так і внутрішньому середовищі функціонування.

Метою даної роботи є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо формування концепції інноваційного розвитку підприємств у сервісно-виробничих контекстах сфери послуг.

Результати дослідження. Сучасна практика та світовий досвід свідчать, що частка компаній, які звітують про свою інноваційну діяльність, у сфері послуг складає від 55% у Німеччині до приблизно 25% в Іспанії. Однак практично в усіх країнах – членах ЄС у секторі послуг частка інноваційних компаній серед усієї кількості компаній цього сектору нижче за кількість інноваційних промислових підприємств. У Німеччині, наприклад, про впровадження інновацій звітували 65% промислових підприємств у порівнянні з 55% у секторі послуг; в Іспанії інноваційними були майже 40% промислових підприємств і лише 25% у сфері послуг [3].

Інноваційна діяльність у сфері послуг повинна не лише охоплювати сферу виробництва послуг споживання в цілому, але й відстежувати особливості конкретних споживачів, що, зрештою, зумовлює необхідність програмного підходу, який передбачає прогнозування, вибірковість, адресність, раціональність використання всіх типів ресурсів та врахування специфічних особливостей послуг [5, с. 132]: невідчутність послуги, яка полягає в складності для виробника послуги пояснити і специфікувати послугу, а також оцінити її з боку покупця; покупець часто безпосередньо бере участь у виробництві послуг; надання послуг – це діяльність (процес), і тому послуга не може бути протестованою перш ніж покупець її купить; послуга часто складається із системи дрібніших послуг, причому покупець оцінює ці субпослуги; якість і привабливість надання послуг залежать від здатності покупця оцінити їхні результати.

Підприємства комунального сервісно-виробничого обслуговування, діяльність яких спрямована на задово-

лення першочергових потреб населення і створення необхідних умов для функціонування всіх галузей національного господарства, є невід'ємною частиною сфери послуг. Зокрема, підприємства водо-, газо-, теплопостачання належать до основних підприємств комунальної сфери, що забезпечують обслуговування промислових підприємств та життєдіяльність міст [1, с. 98].

Усе це обумовлює гостроту та актуальність проблематики інноваційного розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування у ринкових умовах господарювання, важливість невідкладного вирішення пов'язаних з цим економічних і соціальних питань, першочергову необхідність усебічного наукового дослідження як загальних теоретичних аспектів функціонування комунальних підприємств, економіко-правових засад управління ними, так і проблем інвестиційно-інноваційної моделі їх розвитку.

Результативність інноваційної діяльності підприємств сфери послуг визначається насамперед наявністю необхідних внутрішніх і зовнішніх джерел фінансування інновацій, можливістю їхньої швидкої мобілізації, зацікавленістю інвестора в підтримці інноваційного розвитку [7, с. 56].

На жаль, сучасний стан розвитку комунального господарства в Україні характеризується низкою негативних факторів: кризовий стан інфраструктури; зростання тарифів на комунальні послуги; відсутність конкурентного середовища; недосконалість механізму формування цін і тарифів на продукцію та послуги комунальних підприємств та ін.

В умовах євроінтеграційних економічних реформ, зниження впливу політичної доцільності та зростання значущості економічних показників у процесах державного управління, перехід від централізованого управління грошовими коштами підприємств комунального господарства до децентралізації істотно змінюють їх механізми управління. Перехід до ринкової системи господарювання вимагає від даних підприємств істотної зміни їх внутрішньої системи управління з використанням адаптаційних підходів і механізмів на стратегічному рівні [2, с. 259].

Звичайно, забезпечення умов стійкості розвитку підприємств в контекстах комунального сервісно-виробничого обслуговування можливе на базі розробки і реалізації відповідної концепції інноваційного розвитку, спрямованої на підвищення результативності функціонування даних підприємств, а також якості, доступності і цінової конкурентоспроможності послуг, що надаються ними. Процес формування концепції подано у вигляді сукупності послідовно виконуваних етапів (рис. 1). Використання вказаних етапів дозволяє сформувати концептуальні основи розвитку комунального сервісно-виробничого обслуговування і механізму його реалізації.

Звичайно, розробка концепції інноваційного розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування це ще не панацея, проте вона може стати першим етапом обґрунтування стратегії і визначення основних напрямів діяльності органів місцевого самоврядування для забезпечення міськими послугами населення і підприємств міста [1; 4].

Реалізація концепції має забезпечити підвищення ефективності та надійності функціонування підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування, сталого розвитку для задоволення потреб господарського комплексу і населення в комунальних послугах відповідно до встановлених нормативів і національних стандартів і забезпечити її інвестиційну привабливість. Відповідно, стратегічною метою реалізації концепції є забезпечення

стійкості і надійності комунального сервісно-виробничого обслуговування промислових підприємств, підвищення якості надаваних послуг, зниження собівартості надання комунальних послуг, упровадження зберігаючих технологій, поліпшення екологічних показників.

Виходячи з аналізу ситуації, що склалася в комунальній сфері, доцільно передбачити виділення в рамках стратегічної мети таких цілей реалізації концепції: формування ефективних механізмів комунального сервісно-виробничого обслуговування і умов для залучення інвестицій; організація ефективного управління у сфері виробництва й надання комунальних послуг; поглиблення монополізації в комунальній сфері, створення конкурентного середовища на ринку комунальних послуг; технічне переоснащення об'єктів комунальної сфери, наближення до вимог Європейського Союзу пропонування до використання енергетичних і матеріальних ресурсів, виробництва комунальних послуг [6, с. 72].

Оцінка роботи підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування свідчить про збереження значної частки збиткових підприємств і організацій галузі, наявність у них кредиторської заборгованості з платежів до бюджету. Головним завданням перетворень у сфері комунальних послуг має стати забезпечення якісного обслуговування як промислових підприємств, так і населення при одночасному зниженні їх витрат.

Програма розвитку інженерної інфраструктури повинна бути націлена на забезпечення надійної роботи водопровідно-каналізаційної системи, безперебійної подачі води і підвищення якості питної води, поліпшення очищення каналізаційних стоків. Вона, звичайно, має передбачати вирішення таких завдань: поліпшення технології обробки води і збільшення обсягу її очищення на основі модернізації водоочисних споруд; збільшення терміну служби трубопроводів шляхом їх відновлення на основі нанесення покриттів на внутрішню поверхню; реконструювання каналізаційних мереж; поліпшення технології очищення стоків за допомогою введення додаткових потужностей вторинних відстійників і застосування нових фільтруючих елементів при доочищенні стоків; модернізація каналізаційних насосних станцій.

Науково-технічне забезпечення розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування повинно передбачати: проведення науково-технічних досліджень із питань експлуатації й технічного обслуговування об'єктів, благоустрою населених пунктів тощо; розробка й упровадження новітніх технологій й устаткування, спрямованих на технічне переоснащення підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування й скорочення питомих витрат енергетичних і матеріальних ресурсів; налагодження виробництва нових зразків комунальної техніки й устаткування для потреб даної сфери; створення системи моніторингу стану підприємств

комунального сервісно-виробничого обслуговування і її реформування, відповідних баз даних; розробка й реалізація програм розвитку підприємств комунального господарства; утворення енергосервісних компаній у комунальній сфері; розробка й забезпечення виконання програм стимулювання ощадливого використання споживачами питної води й теплової енергії [6, с. 73].

Утілення концепції розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування неможливе без правового, інформаційного, кадрового та організаційного забезпечення. Роботу з правового забезпечення концепції доцільно здійснювати за такими напрямками: поетапна розробка нормативно-правових актів з питань регулювання взаємовідносин підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування та промислових підприємств; гармонізація національних стандартів та інших нормативно-правових актів у сфері надання комунальних послуг з директивами Європейського Союзу; оптимізація повноважень органів державної виконавчої влади й місцевого самоврядування у сфері комунального господарства.

Інформаційне забезпечення концепції передбачає вирішення таких завдань: створення регіональної

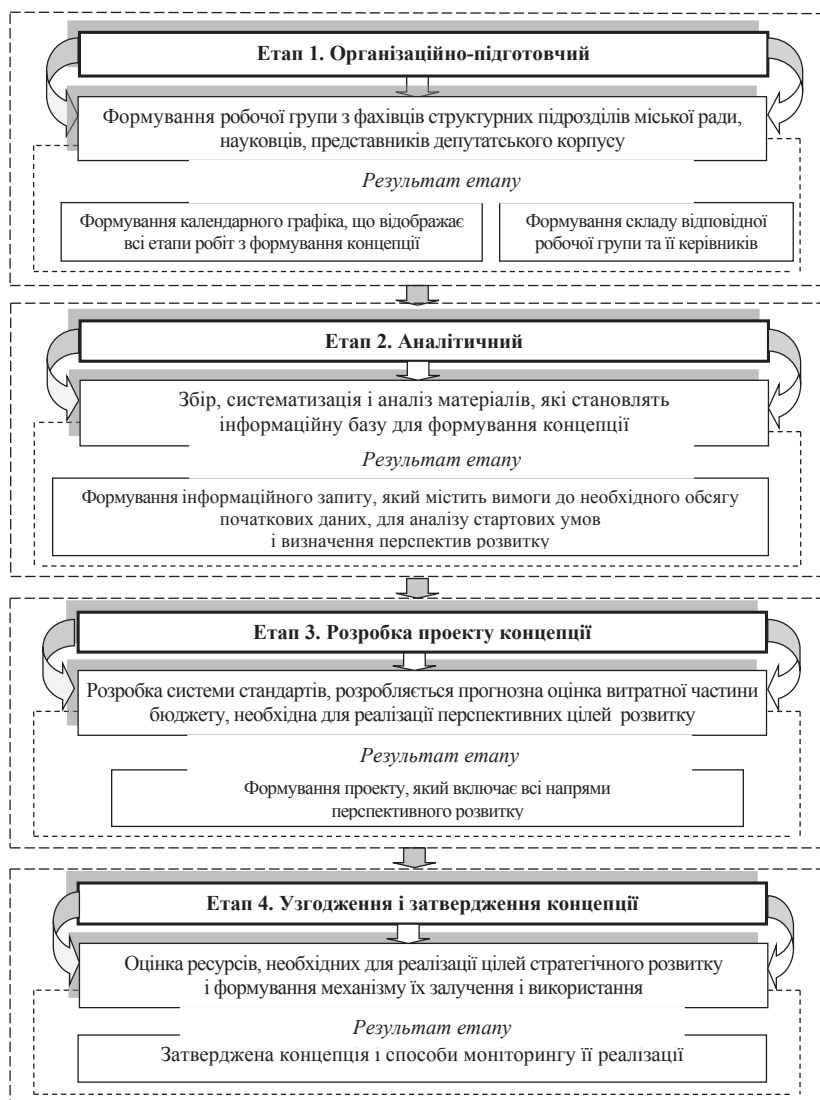


Рис. 1. Етапи розробки концепції інноваційного розвитку підприємств у контексті комунального сервісно-виробничого обслуговування

Розроблено автором

комп'ютерної мережі підприємств комунального господарства; створення сукупності баз даних щодо виконання завдань концепції; створення аналітичного програмного забезпечення щодо моніторингу стану реформування і розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування; створення інформаційних порталів для висвітлення діяльності підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування, стану їх реформування та розвитку.

Звичайно, розвиток та реформування будь-якої галузі неможливі без наявності необхідної кількості та відповідної кваліфікації кадрів. Для реалізації завдань концепції потрібні підготовлені спеціалісти, навчені менеджменту та управлінню нерухомістю, сервісному обслуговуванню, володінню методами бізнес-планування. Загалом, для забезпечення кадровими ресурсами у системі комунального сервісно-виробничого обслуговування необхідне здійснення ряду заходів: активна співпраця з вищими навчальними закладами і професійно-технічними училищами щодо кадрового поповнення підприємств комунального господарства; постійний моніторинг формування та використання кадрового потенціалу в управлінні комунальною сферою; обов'язкове формування кадрового резерву висококваліфікованих фахівців і управлінців; введення сертифікації персоналу підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування у випадках, передбачених законодавством.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що концептуальні напрями інноваційного розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування включають комплекс положень економіко-організаційного забезпечення, а саме: економічні (ціноутворення, тарифи), правові (розмежування повноважень), організа-

ційні (реорганізація, формування оптимальної структури), фінансові (бюджети, трансферти, кредити), інформаційні (комунікації, комп'ютерні технології), інвестиційно-інноваційні (ресурсозбереження), соціальні (баланс інтересів учасників).

Упровадження в практику концепції створить передумови забезпечення поступального розвитку, поліпшення ефективності розвитку економіки міста та діяльності промислових підприємств на основі задоволення потреб у послугах підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування.

Висновки. Таким чином, стійкий, збалансований і стабільний розвиток підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування можливий лише на основі розробки й реалізації відповідної концепції, стратегії й урахування особливостей функціонування, виявлення й залучення резервів економічного розвитку комунальних підприємств, використання комплексу маркетингу міських послуг, прийняття обґрунтованих рішень на основі застосування інформаційних технологій, вибору раціональних методів розпорядження комунальною власністю й способів розподілу бюджетних коштів для інвестування інноваційних проектів, що буде сприяти вирішенню завдань соціально-економічного розвитку міста й чіткому безперебійному комунальному обслуговуванню промислових підприємств. При цьому впровадження інноваційних заходів щодо поліпшення якості наданих послуг і інтенсифікації діяльності підприємств має відбуватися перш за все з урахуванням об'єктивних чинників, властивих обслуговуючим підприємствам, що обумовлюють підвищення вимог до якості обслуговування з використанням накопиченого передового закордонного і вітчизняного досвіду.

Список використаних джерел:

1. Грінченко К.О. Фактори розвитку інноваційного підприємства / К.О. Грінченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ev.nuos.edu.ua/konferents%D1%96i-2004-2008-гг>.
2. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер ; пер. с англ. ; 2-е европ. изд. – М. ; СПб. ; К. : Вильямс, 2001. – 944 с.
3. Бойко-Бойчук О.В. Стратегії розвитку міст України : [практичний посібник] / О.В. Бойко-Бойчук. – К. : Пульсари, 2002. – 156 с.
4. Сидорова А.В. Экономико-статистические методы в управлении сферой услуг / А.В. Сидорова. – Донецк : ДонНУ, 2002. – 240 с.
5. Воротинцев В.А. Концепція стратегічного управління інноваційними механізмами підприємств житлово-комунального господарства / А.В. Воротинцев // Економічний аналіз : зб. наук. пр. – Тернопіль : Економічна думка, 2014. – Т. 15. – № 2. – С. 257–267.
6. Дробенко Г.О. Стратегічне планування розвитку територіальних громад : [метод. посіб.] / Г.О. Дробенко, Р.Л. Брусак, Ю.І. Свірський. – Львів : СПОЛОМ, 2001. – 117 с.
7. Погайдак О.Б. Управління якістю обслуговування на основі комплексно-інноваційних показників / О.Б. Погайдак. – Тернопіль : Терно-граф, 2012. – 732 с.

Аннотация. В статье рассмотрены сущность, значение инновационного развития предприятия. Раскрыты особенности и отличия услуг по отношению к сфере производства. Исследованы и предложены этапы разработки концепции инновационного развития предприятий в контексте коммунального сервико-производственного обслуживания. Установлено, что разработка концепции будет способствовать устойчивому развитию для удовлетворения потребностей промышленности и населения в коммунальных услугах в соответствии с нормативами и стандартами. Реализация концепции обеспечит повышение эффективности и надежности функционирования предприятий, качества коммунального обслуживания промышленных предприятий, населения, эффективности и надежности работы систем газо-, энерго-, тепло-, водоснабжения, водоотведения и, как результат, их инвестиционную привлекательность.

Ключевые слова: инновационное развитие, сфера услуг, предприятия сервико-производственного обеспечения, концепция, информационное обеспечение.

Summary. The article considers essence, the importance of innovative enterprise development. It's opened the peculiarities and differences of services in respect to the production. It's studied and proposed stages of concept development in innovative enterprises in the context of municipal service and industrial maintenance. It's established that development of sustainable development concept will help to meet the needs of industry and public municipal services in accordance with regulations and standards. Implementing the concept will improve the efficiency and reliability of enterprises will improve the quality of public services industries, population, efficiency and reliability of water, electricity, heat, water, drainage and as a result their investment attractiveness.

Key words: innovative development, services, enterprise service-providing production, concept, information.