

УДК 338.72

Гончар О. І.,

o.i.gonchar@i.ua, ORCID ID: 0000-0003-3917-7586,

д.е.н., проф., професор кафедри економічної теорії, підприємництва та торгівлі, Хмельницький національний університет, м. Хмельницький

Бердичевський А. В.,

tonyberd@ukr.net, ORCID ID: 0009-0008-9487-1988,

здобувач, Хмельницький національний університет, м. Хмельницький

ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Анотація. *Необхідність повоєнної відбудови української економіки ставить на порядок денний формування системи ефективного управління інноваційною діяльністю вітчизняних підприємств сфери послуг як одне з головних завдань у галузі конкурентного розвитку. Досліджено особливості функціонування українських підприємств сфери послуг в умовах воєнного стану та акцентовано увагу на їх спроможності до ефективної діяльності та формування перспектив розвитку на засадах інноваційності. Головною метою статті є класифікація чинників, які впливають на інноваційний розвиток підприємств сфери послуг, обґрунтування принципів та елементів системи управління їх інноваційною діяльністю, встановлення основних стратегічних напрямків адаптації та розвитку підприємств сфери послуг у сучасних умовах. Виокремлено ендогенні та екзогенні чинники, які впливають на інноваційний розвиток підприємств сфери послуг. Обґрунтовано, що інноваційний розвиток підприємств сфери послуг має здійснюватися на засадах інтегрованості системи управління інноваціями в систему управління підприємством, за принципами комплексності, динамічності та гнучкості, варіативності розробки планів і шляхів досягнення цілей, стратегічної орієнтації на формування і розвиток потенціалу підприємства. Обґрунтовано елементи системи управління інноваційною діяльністю підприємств сфери послуг та основні стратегічні напрямки їх адаптації та розвитку в сучасних умовах. Зроблено висновок, що серед багатьох проблем, які вирішуються нині на вітчизняних підприємствах сфери послуг, особливу увагу слід приділяти проблемі впровадження принципів ефективного управління інноваційною діяльністю. Війна сильно вплинула на український ринок, але функціонування бізнесу необхідно суспільству як для забезпечення війська і українських споживачів, так і для реалізації процесів європейської інтеграції. На сьогодні вже відбулася певна адаптація сфери послуг до умов війни. Проте для продовження функціонування, забезпечення конкурентоздатності і розвитку необхідні нові замовлення, ринки збуту, інвестиції у розвиток, розвиток інноваційної діяльності.*

Ключові слова: сфера послуг, підприємства, інновації, виклики, розвиток, ефективність, система управління, стратегія.

Gonchar O. I.,

o.i.gonchar@i.ua, ORCID ID: 0000-0003-3917-7586,

Doctor of Economics, Professor, Professor of the Department of Economic Theory, Entrepreneurship and Trade, Khmelnytskyi National University, Khmelnytskyi

Berdychevskiy A. V.,

tonyberd@ukr.net, ORCID ID: 0009-0008-9487-1988,

Postgraduate, Khmelnytskyi National University, Khmelnytskyi

INNOVATIVE DEVELOPMENT OF ENTERPRISES IN THE FIELD OF SERVICES

Abstract. *The need for post-war rebuilding of the Ukrainian economy puts on the agenda the formation of a system of effective management of innovative activities of domestic enterprises in the service sector as one of the main tasks in the field of competitive development. Peculiarities of the functioning of Ukrainian enterprises in the field of services in the conditions of martial law were studied, and attention was focused on their ability to operate effectively and to form development prospects based on innovativeness. The main goal of the article is the classification of factors that influence the innovative development of enterprises in the service sector, the substantiation of the principles and elements of the management system of their innovative activities, the determination of the main strategic directions for the adapta-*

tion and development of enterprises in the service sector in modern conditions. Endogenous and exogenous factors influencing the innovative development of enterprises in the service sector are singled out. It is substantiated that the innovative development of enterprises in the service sector should be carried out on the basis of the integration of the innovation management system into the enterprise management system, according to the principles of complexity, dynamism and flexibility, the variability of the development of plans and ways of achieving goals, strategic orientation on the formation and development of the enterprise's potential. The elements of the system of management of innovative activities of enterprises in the service sector and the main strategic directions of their adaptation and development in modern conditions are substantiated. It was concluded that among the many problems currently being solved at domestic enterprises in the service sector, special attention should be paid to the problem of implementing the principles of effective management of innovative activities. The war had a strong impact on the Ukrainian market, but the functioning of business is necessary for society both to support the army and Ukrainian consumers, and to implement the processes of European integration. To date, a certain adaptation of the service sector to the conditions of war has already taken place. However, to continue functioning, ensuring competitiveness and development, new orders, sales markets, investments in development, development of innovative activities are necessary.

Key words: service sector, enterprises, innovations, challenges, development, efficiency, management system, strategy.

JEL Classification: M12

DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1205-2024-78-03>

Постановка проблеми. Турбулентність та невизначеність сучасного ринкового середовища, трансформація попиту споживачів на послуги у зв'язку з пандемією COVID-19 і тотальною діджиталізацією, необхідність повоєнної відбудови української економіки ставлять на порядок денний формування системи ефективного управління інноваційною діяльністю вітчизняних підприємств сфери послуг як одне з головних завдань у галузі конкурентного розвитку, оскільки без запровадження інновацій неможливо досягти результатів забезпечення рівня конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому ринках. У цьому аспекті розробка сучасної концепції управління інноваційною діяльністю підприємств сфери послуг може стати відповідною базою для кількісного обґрунтування її параметрів та оцінки впливу цієї діяльності на ефективність діяльності та динаміку розвитку.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження особливостей управління інноваційною діяльністю отримали значний розвиток завдяки науковим доробкам зарубіжних та вітчизняних вчених. Так, вагомий внесок у цей напрям зробили такі видатні науковці, як Ансофф І., Бельтюков Є., Войнаренко М., Друкер П., Микитюк П., Портер М., Санто Б., Стадник В., Твісс Б., Федулова Л., Шумпетер Й. та інші. Разом з тим, характер розвитку та аналіз стану інноваційної діяльності українських підприємств сфери послуг за сучасних умов потребують удосконалення системи управління нею. Зазначене набуває особливої актуальності за умов порушення традиційних партнерських зв'язків у результаті війни росії на території України, вимушеної міграції частини населення, релокації значної частини бізнесу з прифронтових регіонів, пошуку потенційних можливостей забезпечення інноваційного розвитку підприємств і спрямування економічного вектора до стабільного зростання.

Постановка завдання. Щоб посилити спроможність українських підприємств сфери послуг залишатися продуктивними в умовах воєнного стану, забезпечувати ефективність діяльності і формувати перспективи розвитку, потрібне дослідження засад інноваційного розвитку, обґрунтування механізму і стратегій, можливості їх адаптації до нових реалій, враховуючи фактор зтяжної військової агресії та турбулентності сучасного ринкового середовища. Головною метою статті є класифікація чинників, які впливають на інноваційний розвиток підприємств сфери послуг, обґрунтування принципів та елементів системи управління їх інноваційною діяльністю, встановлення основних стратегічних напрямків адаптації та розвитку підприємств сфери послуг у сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Світова економіка як сукупність країн та їх об'єднань, ринків, економічних утворень, регіональних та міжнародних організацій за сучасних умов – особливо динамічний організм, який змінює внутрішню структуру внаслідок криз, військової агресії росії на території України, тривалих застійних явищ, таких як економічні потрясіння, стихійні лиха, військові і політичні конфлікти. Оцінюючи зміни, що відбуваються в цій економіці, необхідно відзначити: особливу роль відіграє пошук та характеристика проривних моментів, можливостей інноваційного розвитку підприємництва, які виправдовують сподівання про новий етап розвитку.

За результатами дослідження перших місяців війни в Україні, більшість бізнесів зупинилися зовсім або ж знаходилися в стані "очікування", мінімізуючи свою діяльність до критично важливих видів, необхідних для "виживання". Проте через кілька місяців відбулося певне усвідомлення ситуації, бачення сенсу у підприємницькій діяльності та відповідно продовження цієї діяльності. За результатами досліджень аналітичних агентств [1], можна резюмувати, що більшість підприємств сфери

послуг не змінювали головний вид бізнесу, а лише змінили партнерів і частково бізнес-процеси, особливості надання послуг і взаємодії з клієнтами. Враховуючи особливості бізнес-процесів підприємств сфери послуг, які зосереджують свою діяльність у трьох секторах економіки та надають усі типи комерційних послуг: фінансові, маркетинг, консалтингові, готельно-ресторанні послуги, транспортні, ритейл, страхування, медицину, освіту, розваги та інші, обслуговування у сфері послуг орієнтовано на задоволення потреб і бажань клієнтів та вирішення їхніх проблем. Саме ця особливість обумовила реакцію підприємств сфери послуг на сучасні глобальні виклики.

За результатами вивчення галузевих трендів Національного інституту стратегічних досліджень [3] робимо висновок, що більша частина підприємств сфери обслуговування (близько 90%) в умовах війни на території України відмовилася від релокації та продовжувала надавати послуги як офлайн, так і онлайн. На сферу послуг разом із війною впливало порушення логістичних ланцюгів та постачання. Через складнощі у виконанні традиційних функцій третині компаній довелося змінювати бізнес-процеси, оптимізувати застосування робочої сили і навіть скорочувати персонал. Однак попри війну підприємства сфери послуг адаптувалися, підтримували діяльність та обґрунтовували стратегічні рішення виходу з проблемних ситуацій і розвитку підприємницької діяльності.

Наукові та бізнесові організації періодично проводять опитування підприємців з метою визначення актуальних проблем розвитку бізнесу та прикладних аспектів їх вирішення [4, 5, 6, 7]. За даними Держстату України [7], вже у IV кварталі 2022 року порівняно з III кварталом 2022 року індикатор ділової впевненості компаній галузі сфери послуг підвищився на понад 25%. Підприємці розповідали про уповільнення темпів бізнесу, скорочення попиту на послуги, часткове дорожчання послуг, фінансові обмеження, зменшення кількості працівників та інші негаразди. Сфера послуг є однією з найбільш постраждалих галузей від російської агресії. Малий та середній бізнес зі сфери послуг потерпає через скорочення населення в українських містах внаслідок війни. Зменшується попит на окремі види послуг: у готельно-ресторанному бізнесі, салонах краси, позашкільних та освітніх закладах, туристичних послуг (особливо у перші місяці війни) та інші. Крім того, спостерігалося скорочення пропозицій від висококваліфікованих спеціалістів в IT-секторі, фінансах, із дизайну, консалтингу.

За таких умов окремі підприємці внесли зміни у свою діяльність – вводили інноваційні підходи та методи ведення бізнесу, розробляли та запроваджували продуктові інновації. Це були у першу чергу ті підприємці, чия активність (вид діяльності) неможлива під час війни або ж ті, які знаходилися на окупованих та не підконтрольних Україні територіях. Крім того, варто відзначити, що практично кожен бізнес, кожен підприємець вів волонтерську

діяльність, допомагаючи ЗСУ, мешканцям окупованих територій, переселенцям. За сучасних умов волонтерська діяльність підсилює сенс функціонування бізнесу, мотивує та єднає співробітників, допомагає країні в цілому [8].

За результатами опитувань Національного банку України [3], можна зробити висновок, що вже весною 2023 року індекс очікувань ділової активності бізнесу вперше за півтора року сягнув 51,5 пункту та перевищив нейтральний рівень (50 пунктів), що свідчить про більш оптимістичні настрої бізнесу щодо свого розвитку. Разом із проблемами діяльності бізнесу в умовах війни можливості інноваційного розвитку підприємств сфери послуг обмежуються дією і інших чинників. З метою їх кращого врахування в процесі обґрунтування управлінських рішень такі чинники доречно розділити на: екзогенні чинники (високий рівень плінності наукових кадрів; відсутність досконалої інформаційної бази щодо інноваційних проєктів; нестача фінансових коштів і проблеми із залученням інвестицій; ускладнення науково-дослідних розробок; низький науково-інноваційний потенціал; недостатній рівень міжнародного науково-технічного співробітництва; недосконалість законодавчої бази з питань інноваційної діяльності) та ендогенні чинники (орієнтація на наявні ринки і швидку окупність інвестицій; низький рівень матеріально-технічної та наукової бази; низький рівень аналітично-інформаційної бази підприємств; домінування інтересів існуючих технологій надання послуг; опір змінам під час впровадження інновацій; недосконалі матеріальні стимули та умови для творчої діяльності).

Разом з тим, підприємства сфери послуг із оптимізмом дивляться у майбутнє та зменшують кількість негативних оцінок щодо своїх економічних перспектив [9]. Оптимістичні сценарії формуються під впливом відновлення споживчого попиту, поліпшення ситуації з паливом та вирішення проблем із енергопостачанням.

Чинники, що можуть сприяти інноваційному розвитку, також виокремимо в розрізі ендогенних (державна підтримка інноваційної діяльності; розвиток інноваційної інфраструктури; заохочення інноваційної діяльності та охорона об'єктів інтелектуальної власності; розвиток конкуренції на ринку наукоємких товарів і послуг) та ендогенних чинників (формування сприятливості до змін, нововведень, суспільне визнання; розвиток умов інноваційної діяльності; відновлення резервів інтелектуальних, людських, фінансових та матеріально-технічних ресурсів; розвиток науково-технічного потенціалу). Проте ринок послуг все ще далекий від стабілізації. Зберігаються прогнози щодо того, що зростатимуть ціни на енергоресурси, планово підвищується мінімальна заробітна плата, збільшуються транспортні тарифи, закупівельні ціни [7], а як наслідок бізнесу доведеться підвищувати тарифи на власні послуги.

Як зазначалося нами вище, актуальність дослідження проблем управління інноваційною діяльністю для вітчизняних підприємств сфери

послуг обумовлена насамперед двома причинами. Перша причина пов'язана з пошуком шляхів виживання і забезпечення успішності бізнесу за умов війни і орієнтації на повоєнне відновлення економіки країни. З другого боку, міжнародні взаємовідносини, ринкова економіка, тотальна діджиталізація спрямовують суспільне виробництво на постійний інноваційний розвиток діяльності, пошук нових факторів успіху підприємств у конкурентному середовищі. Саме тому серед

багатьох проблем, які вирішуються нині на вітчизняних підприємствах сфери послуг, особливу увагу слід приділяти проблемі впровадження принципів ефективного управління інноваційною діяльністю. Ефективна система управління інноваційною діяльністю підприємства повинна забезпечуватися реалізацією низки принципів, основні з яких наведені на рисунку 1.

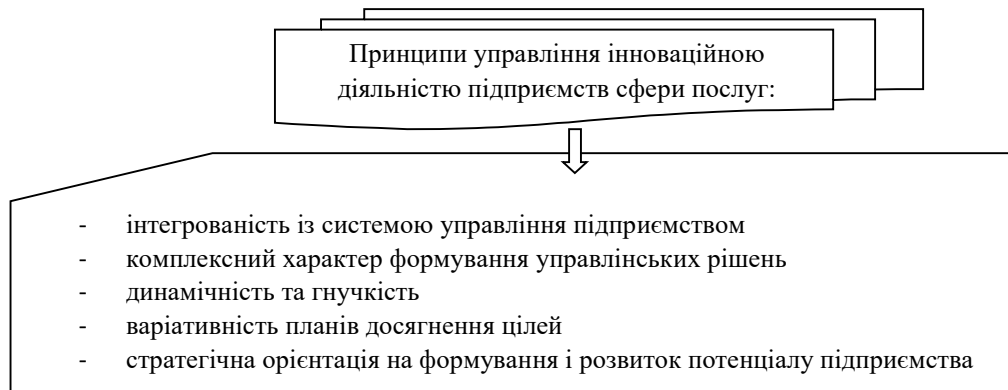


Рис. 1. Основні принципи управління інноваційною діяльністю підприємств сфери послуг

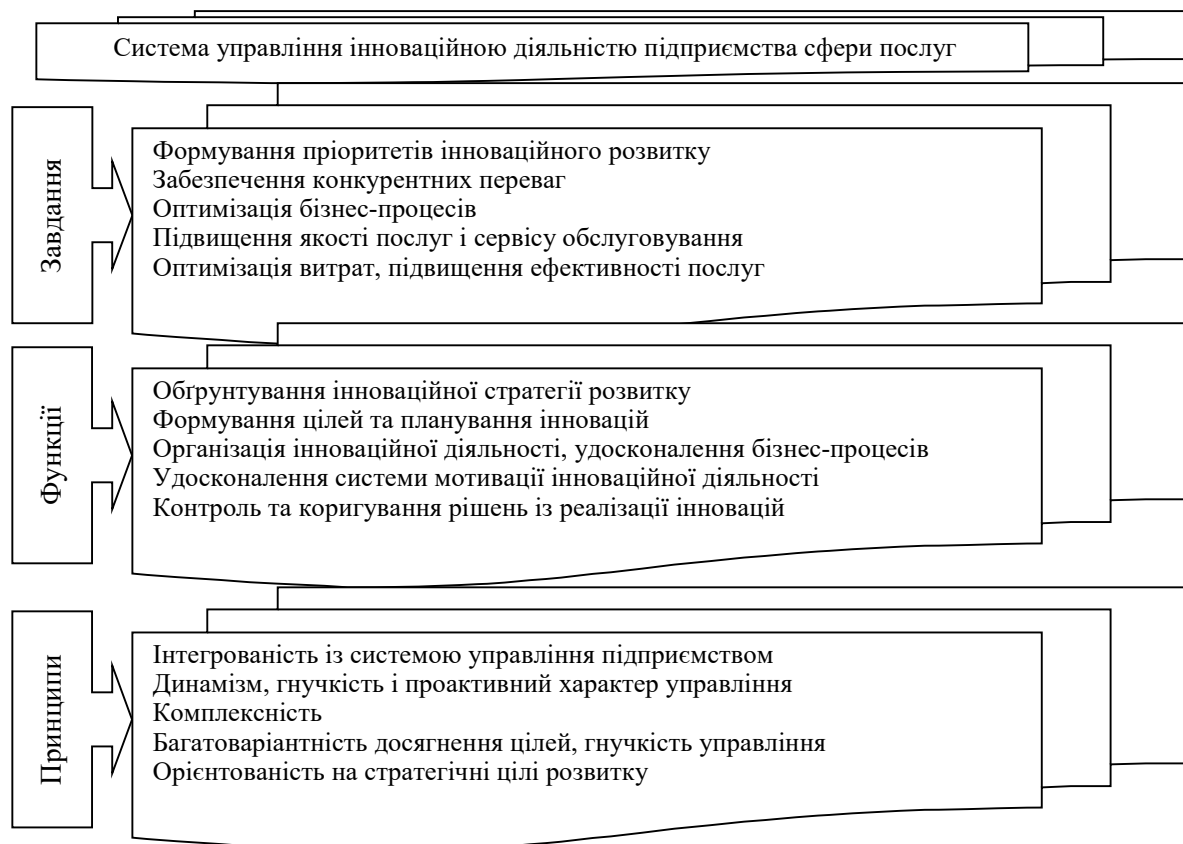


Рис. 2. Елементи системи управління інноваційною діяльністю підприємств сфери послуг

Так, забезпечення ефективності всіх сфер діяльності підприємства безпосередньо або опосередковано пов'язано з вибором напрямків і форм інновацій, оптимальністю фінансування інноваційних проектів, впровадженням досягнень науково-технічного прогресу тощо. Це визначає необхідність органічної інтегрованості управління інноваційною діяльністю з іншими функціональними і загальними системами управління підприємством. Враховуючи, що управлінські рішення у сфері формування і реалізації інновацій часто взаємозалежні і впливають на кінцеві результати, управління інноваціями має розглядатись як комплексна функціональна система організації всіх бізнес-процесів. З іншого боку, управлінські рішення у сфері інноваційної діяльності мають першочергово узгоджуватись із місією підприємства, стратегічними напрямками його розвитку у майбутньому, забезпечувати реалізацію цілей.

З урахуванням змісту принципів ефективного управління інноваційною діяльністю формуються його завдання та функції, які у загальному вигляді представлені на рис. 2.

Таким чином, усвідомлення необхідності інноваційного розвитку й адаптація системи управління підприємством до реалізації інновацій, адаптація та зміна бізнес-моделей, цифровізація, використання хмарних технологій, реалізація можливостей економічної глобалізації та розвитку міжнародного партнерства стали потужними інструментами розвитку українського підприємництва і сфери послуг в умовах сучасних викликів. Підприємства впроваджують нові стратегії та інструменти для масштабування бізнесу з метою підвищення ефективності функціонування та забезпечення конкурентоспроможності на внутрішньому та міжнародному ринках [7, 9, 10]. Робота із закордонними партнерами та експорт втримали велику кількість підприємств на ринку. Стратегію експансії ринку країн ЄС та США сьогодні реалізують чимало українських компаній, у тому числі і підприємств сфери послуг. Вони розвивають бізнес, який має перспективи не тільки на національному українському ринку, але і інтегрується за кордоном.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Сучасна глобалізація світової економіки за тотальних викликів означає не тільки складний і багатовимірний процес, але і дуже складну і змінну структуру, в результаті якої створюється “рівномірний” – у просторовому та економічному вимірі – глобальний ринок, що інтегрує багато, а ймовірно, навіть і всі країни та регіони, уможливує ринкову активність підприємств сфери послуг. Війна сильно вплинула на український ринок, але функціонування бізнесу необхідно суспільству як для забезпечення війська і українських споживачів, так і для реалізації процесів європейської інтеграції. На сьогодні вже відбулася певна адаптація сфери послуг до умов війни. Проте для продовження функціонування, забезпечення конкурентоздатності і розвитку необхідні нові замовлення, ринки збуту, інвестиції у розвиток, розвиток інноваційної діяльності.

На даному етапі дослідження можемо виокремити найбільш актуальні стратегії діяльності підприємств сфери послуг, що використовуються підприємцями під час війни: інноваційний розвиток існуючого бізнесу; впровадження нового продукту (послуги), вихід на нові ринки, активізація інноваційної активності, розвиток людського капіталу та удосконалення мотиваційних інструментів розвитку.

Подальші дослідження будуть спрямовуватися на моніторинг змін у підприємницькій діяльності, виявлення факторів впливу на її активізацію, побудову механізму управління потенціалом підприємств сфери послуг на засадах інноваційності під час війни.

ЛІТЕРАТУРА

1. Сухорукова Г. Технологічні тренди від Gartner на 2023 рік: прогнози для бізнесу. *Kyivstar Business Hub*. 4 грудня 2023. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/tehnologichni-trendi-vid-gartner-na-2024-rik-prognozi-dlya-biznesu>.

2. Чи є перспективи для розвитку сфери послуг в Україні під час війни? *Kyivstar Business Hub*. 13 червня 2023. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/chy-ye-perspektyvy-dlya-rozvytku-sfery-poslug-v-ukrayini-pid-chas-vijny>.

3. Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <http://niss.gov.ua>.

4. Результати опитування Американської торговельної палати в Україні та Citi Україна “Ведення бізнесу в воєнній Україні”. *American Chamber of Commerce in Ukraine*. 19.09.2023. URL: <https://chamber.ua/ua/news/84-kompaniy-povnistiu-funktsionuiut-pislia-1-5-roku-povnomas-shtabnoiviny-rosii-v-ukraini-nove-opytuvannia-amerykanskoi-torhovelnoi-palaty-v-ukraini-ta-citi-ukraina/>.

5. Оцінка втрат українського бізнесу через війну. *Ua-Retail.com*. 28 червня 2022. URL: <https://ua-retail.com/2022/06/ocinka-vtrat-ukrainskogo-biznesu-cherez-vijnu/>.

6. Буртулим О. “Цифри вражають”: аналітики оцінили стан української економіки. *УНІАН*. 03.01.24. URL: <https://www.unian.ua/economics/finance/ekonomika-ukrajini-analitiki-ocinili-stand-ta-perspektivi-rozvitku-1250-0445.html>.

7. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

8. Соціальна активність VS Активізм VS Волонтерство. Платформа “Волонтерство в Україні”. URL: <https://platforma.volunteer.country/posts/sotsialna-aktyvnist-vs-aktyvizm-vs-volonterstvo>.

9. Ділові очікування підприємств України та регіонів. *Національний банк України*. 17 лип. 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/dilovi-ochikuvannya-pidpriemstv-ii-kvartal-2024-roku>.

10. Ключак О. В. Інноваційний розвиток експорту послуг України в умовах мирного та воєнного часу. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2022. Вип. 18(1). С. 157-168.

REFERENCES

1. Sukhorukova H. Tekhnologichni trendy vid Gartner na 2023 rik: prohnozy dlia biznesu. *Kyivstar Business Hub*. 4 hrudnia 2023, available at: <https://hub.kyivstar.ua/articles/tehnologichni-trendi-vid-gartner-na-2024-rik-prohnozi-dlya-biznesu>.
2. Chy ie perspektyvy dlia rozvytku sfery posluh v Ukraini pid chas vijny? *Kyivstar Business Hub*. 13 chervnia 2023, available at: <https://hub.kyivstar.ua/articles/chy-ye-perspektyvy-dlya-rozvytku-sfery-poslug-v-ukrayini-pid-chas-vijny>.
3. Natsional'nyj instytut stratehichnykh doslidzhen', available at: <http://niss.gov.ua>.
4. Rezul'taty opytuvannia Amerykans'koi torhov-el'noi palaty v Ukraini ta Citi Ukraina "Vedennia biznesu v voiennij Ukraini". *American Chamber of Commerce in Ukraine*. 19.09.2023, available at: <https://chamber.ua/ua/news/84-kompaniy-povnistiu-funktsionuiut-pislia-1-5-roku-povnomas-shtabnoi-viyny-rosii-v-ukraini-nove-opytuvannia-amer-ykanskoi-torhovelni-palaty-v-ukraini-ta-citi-ukraina/>.
5. Otsinka vtrat ukrains'koho biznesu cherez vijnu. *Ua-Retail.com*. 28 chervnia 2022, available at: <https://ua-retail.com/2022/06/ocinka-vtrat-ukrainskogo-biznesu-cherez-vijnu/>.
6. Burtulym O. "Tsyfry vrazhaiut": analityky otsinyly stan ukrains'koi ekonomiky. *UNIAN*. 03.01.24, available at: <https://www.unian.ua/economics/finance/ekonomika-ukrajini-analitiki-ocinili-stan-ta-perspektivi-rozvitku-1250-0445.html>.
7. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy, available at: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
8. Sotsial'na aktyvnist' VS Aktyvizm VS Volonterstvo. *Platforma "Volonterstvo v Ukraini"*, available at: <https://platforma.volunteer.country/posts/sotsialna-aktyvnist-vs-aktyvizm-vs-volonterstvo>.
9. Dilovi ochikuvannia pidpriemstv Ukrainy ta rehioniv. *Natsional'nyj bank Ukrainy*. 17 lyp. 2024, available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/dilovi-ochikuvannya-pidpriemstv-ii-kvartal-2024-roku>.
10. Kliuvak, O. V. (2022), Innovatsijnyj rozvytok eksportu posluh Ukrainy v umovakh myrnoho ta voiennoho chasu, *Aktual'ni problemy rozvytku ekonomiky rehionu*, vyp. 18(1), s. 157-168.

Стаття надійшла до редакції 29 травня 2024 року