

**Капелюшна Т.В.,**  
Державний університет  
телекомунікацій

## **МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

*У статті проаналізовано тенденції розвитку телекомунікаційних послуг, відзначено вагомість сфери послуг та підприємств зв'язку для національної економіки, потребу їх стабільного функціонування в межах розвитку будь-якої країни та забезпечення населення загальнодоступними послугами. Розглянуто та проаналізовано основні фактори впливу на розвиток телекомунікаційних послуг та на основі вивчення теоретичних та практичних розробок, присвячених даному питанню, сформовано складові забезпечення сталого розвитку підприємства та механізм управління ним.*

**Постановка проблеми.** Забезпечення стабільності та нормального функціонування господарюючих суб'єктів, їх розвиток або, принаймні, утримання показників на тому ж рівні на даний час набуває все більшої актуалізації в умовах нестабільності зовнішнього середовища. Зрозуміло, що на ендогенні чинники підприємству набагато легше реагувати і корегувати їх залежно від ситуації. По-іншому складається у випадку дії зовнішніх факторів, коли підприємство іноді навіть не може стримати внутрішні зміни під дією потужних екзогенних впливів, що призводить до відхилення від нормального стану функціонування до потужної нестабільності, котра акумулюється у точці біфуркації. Саме тому, важливо досліджувати господарюючий суб'єкт системно та комплексно у контексті удосконалення механізму сталого розвитку системи задля уникнення її руйнації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Актуалізація та активний розгляд проблематики сталого розвитку та ефективного механізму його забезпечення знайшли відображення у дослідженнях та працях наступних науковців: Олійник Д.І., Чумак Г.М., Даниленко А.С., Василенко В.О., Герасимчук З.В., Каминський П.Д. **Невирішена раніше частина загальної проблеми.** Однак, в основному, досліджуються підприємства аграрної сфери, сталий розвиток регіону, екологічна складова сталого розвитку, і майже не проводяться дослідження підприємств галузі зв'язку. Така тенденція зберігалася за рахунок того, що галузь активно та динамічно розвивається, але деякі телекомунікаційні послуги досягають свого насичення, саме тому, слід вчасно упередити процес відтоку абонентів та сформувані необхідні пропозиції, а також розробити механізм, що спричинить саморегулювання та корегування причин, що призводять до зменшення користувачів послугами та забезпечить сталий розвиток.

**Метою статті** є аналіз факторів впливу на розвиток телекомунікаційних послуг та обґрунтування складових забезпечення сталого розвитку підприємств галузі.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасний розвиток телекомунікаційної сфери тісно пов'язаний з інформаційними потоками та особливим значенням інформації як фактора виробництва. Галузь зв'язку забезпечує бюджет країни стабільними відрахуваннями та значним внеском у формування ВВП країни. Крім того, уможлиблюється загальнодоступність телекомунікаційних послуг, до яких належать: підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж фіксованого зв'язку загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку (місцевий та міжнародний телефонний зв'язок), а також виклик служб екстреної допомоги, послуги довідкових служб і зв'язку за допомогою таксофонів [1]. Відбувається збільшення частки інформаційних продуктів та послуг у валовому внутрішньому продукті країни. Доходи від надання послуг пошти та зв'язку (інформація наведена без урахування даних АРК та м. Севастополя) за 2014 рік склали 524434 млн. грн., а у 2013 – 52492,3 млн. грн., доходи від реалізації лише послуг зв'язку за 2014 рік склали 52434,0 млн. грн., що на 2,0 % (або на 1051,4 млн. грн.) більше порівняно з аналогічним періодом 2013 року. Основними сегментами на ринку телекомунікаційних послуг залишаються мобільний, телефонний фіксований та комп'ютерний зв'язок, спільна частка яких у загальних доходах від надання телекомунікаційних послуг за підсумками 2014 року склала 94,8 %. Однак, слід звернути увагу на потужний зовнішній чинник - нестабільну ситуацію в країні, що знаходить відображення у індексі споживчих цін. Так, у 2014 році цей показник склав 124,9%. Що стосується показника індексу цін на послуги зв'язку, то він становив 102,4% [10]. У свою чергу, це призводить до скорочення користування товарами та послугами, які не відносяться до групи першої необхідності, тобто й послугами зв'язку. Таку ситуацію підтверджують і результати опитування та обстеження підприємств сфери послуг, в результаті яких виявлено такі очікування респондентів щодо стану їхньої ділової активності на I квартал 2015 року порівняно з IV кварталом 2014 року, що знаходить відображення в очікуваних змінах загального обсягу попиту на послуги підприємств сфери послуг у розмірі 33%, найбільше зниження попиту на послуги відбудеться у професійній, технічній та науковій діяльності – 40%; складському господарстві, у сфері транспорту, поштової та кур'єрської діяльності – 39%.

У сфері інформатизації та телекомунікацій зменшення обсягу попиту у відсотковому значенні очікуватиметься у розмірі 25%, а зміна ціни на послугу у розмірі – 29%. Такий невтішний прогноз призведе до значного відтоку користувачів послугами, або, як ми з'ясували, зменшення обсягу попиту на телекомунікаційні послуги. В часи інформатизації суспільства та необхідності, важливості інформації, інформаційних потоків, які використовуються у процесі діяльності господарюючих суб'єктів, постає потреба у формуванні та забезпеченні стабільності функціонування телекомунікаційних підприємств. Також має забезпечуватись ефективна інформаційна взаємодія людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів і задоволення їхніх соціальних і особистісних потреб в інформаційних продуктах і послугах. Тобто, постає нагальна потреба в удосконаленні механізму управління сталого розвитку телекомунікаційних підприємств за рахунок посилення впливу окремих його складових, що вимагає уточнення першочергової категорії «сталий розвиток».

Узагальнення теоретичних напрацювань теоретиків та практиків переконує у тому, що дане поняття розглядається у контексті поєднання «економіки-екології-соціуму», яке носить назву тріади сталого розвитку. Такої думки притримувались В.О. Василенко, В.М. Боголюбов [2], І.М. Вахович та Ю.В. Яковець [3; 4], які теж вбачають сталий розвиток у поєднанні соціальної, екологічної та економічної сфер. Так, З.В. Герасимчук вважає, що ключовим з позицій розвитку має бути економічна складова і дає визначення сталого розвитку як процесу забезпечення функціонування територіальної системи з заданими параметрами в певних умовах протягом тривалого періоду часу, що призводить до гармонізації факторів виробництва та покращення якості життя сучасних і майбутніх поколінь за умови збереження і поетапного відновлення цілісності навколишнього середовища [5; 6]. Вдале визначення, на наш погляд, надано П.Д. Каминським, який вважає, що сталий розвиток підприємства - безперервний, збалансований, високоефективний і регульований соціально-економічний розвиток суб'єкта, що господарює, який забезпечує стабільне збільшення доходів організації і співробітників на основі спеціально розроблених управлінських механізмів. Збалансованість розвитку досягається шляхом забезпечення оптимальних кількісних співвідношень між елементами виробничої системи, що дозволяють їй гармонійно розвиватися [7].

Вивчення та аналіз опрацьованих джерел дає змогу зробити висновок, що визначальне місце в сукупності складових сталого розвитку належить економічній складовій, оскільки саме вона формує передумови для сталого функціонування решти підсистем (соціальної та екологічної), при цьому не можна нехтувати впливом чинників, які призводять до певної послідовності станів (рис. 1). Послідовність станів, процесів, які зумовлюють собою які-небудь дії, явища або систему, яка визначає порядок виду діяльності, відноситься до категорії «механізм» [8]. Тобто, має розглядатися саме механізм управління сталим розвитком телекомунікаційних підприємств, який, на нашу думку, є послідовністю певних дій, упорядкуванням складових системи, поєднанням її елементів таким чином, що відбувається перехід від одного стану до іншого під дією факторів, але з забезпеченням очікуваного позитивного результату.

До економічних належать ті, що обумовлюються економічним становищем у країні: коливання виробництва валового національного продукту, процентні ставки, темп інфляції, валютні курси, безробіття та зайнятість населення, інвестиційна та інноваційна діяльність та її регулювання, рівень інформатизації суспільства та глобалізації. Політичними є фактори, що характеризують стабільність та цілеспрямованість внутрішньої політики, політичний внутрішній стан, характер державного регулювання. До них відносять законодавчі акти щодо регулювання діяльності підприємств зв'язку та міжнародні зв'язки, котрі чинять вплив на нього. З боку держави розвиток галузі зв'язку регулюється за наступним напрямом: розподіл ресурсів (номерних та радіочастот); встановлення переліку та споживчої вартості соціально значимих послуг; надання дозволу на вид діяльності (ліцензування); надання доступу до нових видів технологій та устаткування; визначення принципів економіко-технологічної взаємодії підприємств операторів телекомунікацій та контроль за їх виконанням.

Соціальними факторами впливу є звички у нормах споживання населення, ціннісних орієнтирах, розмір та структура населення, віковий склад, рівень мобільності населення, якість та рівень життя населення. Звісно, що рівень життя населення, доходи є визначальними у обсязі споживання телекомунікаційних послуг, рівень освіченості є необхідним у сприйнятті нового та можливості його використання, тобто у споживанні та користуванні телекомунікаційних послуг та нововведень. Мобільність населення та зайнятість чинять безпосередній вплив на потребу у використанні мобільних пристроїв. Структура та віковий склад населення також впливає на ступінь сприйняття та освоєння новітніх технологій та відповідних послуг.

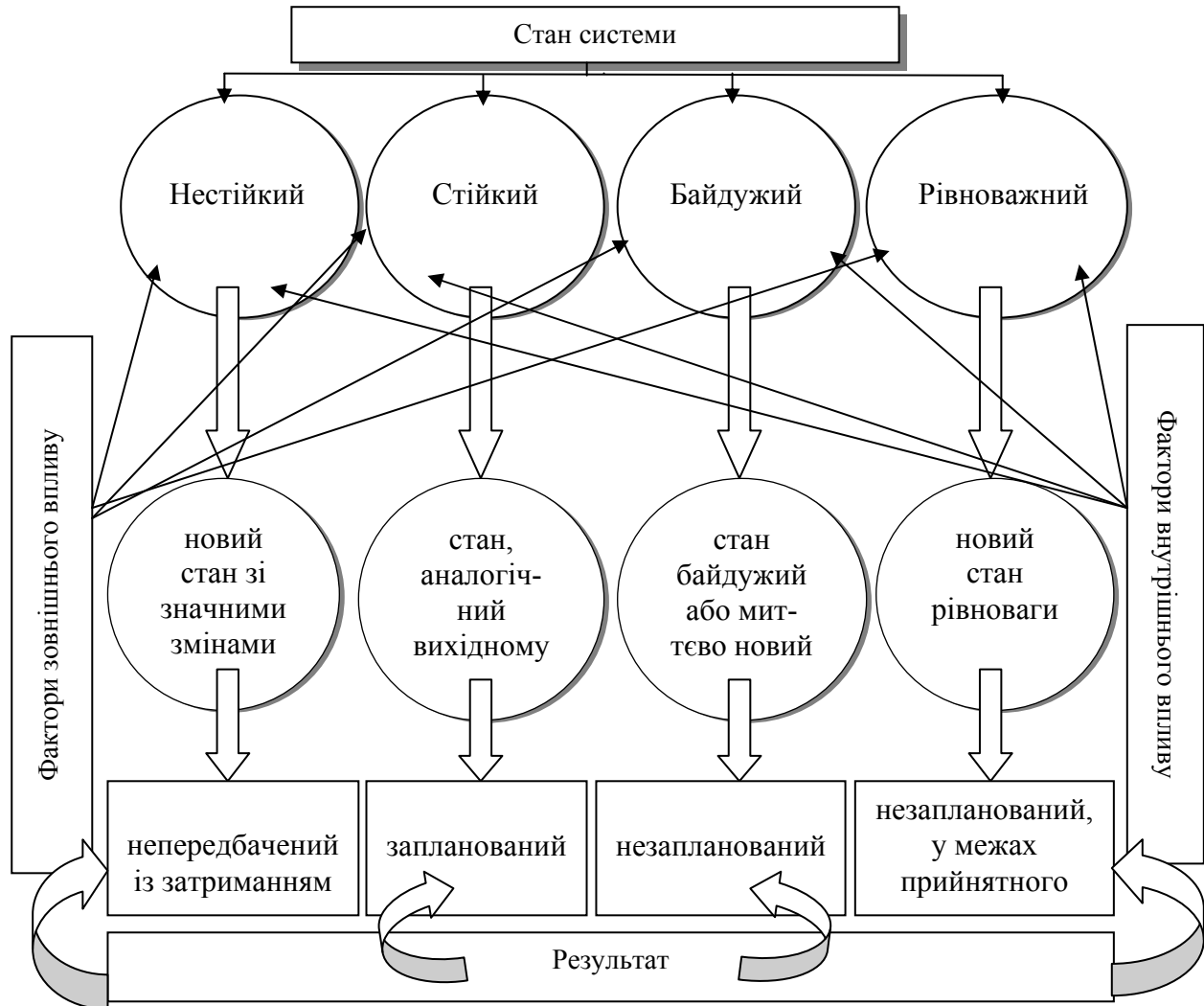
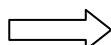
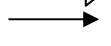



Рис. 1. Схема розвитку підприємства (розроблено автором)

-  перехід від одного стану до іншого
-  вплив елементів
-  кінцевий результат

До технологічних факторів відносять розробку та здійснення проектів і програм, забезпечення впровадження нових технологій і послуг, модернізацію та якість телекомунікаційної інфраструктури, підготовку ІТ фахівців, заходи інформаційної безпеки.

Внутрішніми факторами впливу, іншими словами, внутрішньосистемними,

є ті, що впливають на стійкість підприємства і також є багаточисельними. Ці фактори характеризують умови внутрішнього середовища підприємства з точки зору його стійкості та сталості, а також можливості ефективної адаптації підприємства до умов зовнішнього середовища. Внутрішні фактори є найбільш значимими та впливовими для забезпечення надійного та сталого розвитку підприємства, а також є основним об'єктом вивчення. Саме внутрішньосистемні фактори мають детально та уважно вивчатися, піддаватися регулюванню та коригуванню з метою усунення небажаних та неочікуваних явищ, які можуть в кінцевому результаті призвести до кризи. Внутрішні чинники можна розділити на конкурентні, споживацькі, діяльність самого підприємства. Зупинившись на конкурентному середовищі, слід зазначити, що конкуренція чинить позитивний вплив на інтереси споживачів, оскільки завжди призводить до покращення якості продукту або послуги у будь-якій галузі послуг та технічного обслуговування, зниженню цін та диверсифікації продукту. Слід зупинитись на диверсифікації, яка означає, що ТК підприємства прагнуть до освоєння нових ринків, а також видів послуг, що включає не просто диверсифікацію послуг, але й розповсюдження діяльності на нові та не пов'язані з основними видами діяльності підприємства області. Як приклад, розглядається можливість завоювання ринку за рахунок нових територій та надання нових послуг. Звісно, що така можливість забезпечує підприємству телекомунікаційної сфери гарантоване та стає отримання прибутку у довгостроковому часовому періоді, але майже недосяжне у результаті 130% покриття (послуги мобільного зв'язку).

У ринкових умовах споживачі є також вагомим чинником у функціонуванні окремих економічних суб'єктів, оскільки виробники орієнтуються на те, чого потребує споживач. Основним із факторів є попит та вимоги на ТК послуги, вміння та навички користування новітніми технологіями та послугами, вподобання та смаки споживача. Всі вони у значній мірі, формують пропозицію на послуги.

Останньою групою факторів, яка нами розглянута, є фактори впливу самого функціонуючого підприємства телекомунікаційної сфери. До них належать: можливість завоювання нових ринків(диверсифікація), якість та надійність надання послуг, рівень інвестицій у техніко-технологічну модернізацію, тарифна політика підприємства на послуги, мінімальний набір послуг, що надаються, ступінь захищеності інформації, доступність користувачів послуг у всіх географічних точках, широта номенклатури послуг, управління персоналом, організаційна побудова та доля на ринку, яку займає підприємство телекомунікаційної сфери (рис. 2).

Проаналізувавши фактори мікро- та макросередовища на мезорівні, зрозуміло, що не на всі з них підприємство може чинити вплив та усувати їх. Особливо, це стосується зовнішнього середовища, оскільки підприємство не в змозі вплинути на економіку та політику держави, на міждержавні зв'язки. Меншою мірою це стосується й конкурентного та споживацького середовища, але все одно вплив зі сторони підприємства на них є мінімальним. Найбільш чутливим, і тим, який може координуватися зі сторони господарюючого суб'єкта на телекомунікаційному ринку є саме мікросередовище підприємства.

Тому, слід зупинитися на більш детальному його розгляді його. Усі внутрішньосистемні фактори можна розділити на три групи: науково-технічні, соціально-психологічні та організаційно-економічні. До перших відносять розвиток

<b>ОСНОВНІ ФАКТОРИ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА</b>			
ЕКОНОМІЧНІ	ТЕХНОЛОГІЧНІ	СОЦІАЛЬНІ	ПОЛІТИЧНІ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Динаміка ВВП</li> <li>• Рівень доходів населення</li> <li>• Рівень розвитку економіки</li> <li>• Циклічність розвитку економіки</li> <li>• Рівень глобалізації та інтерналізації економіки</li> <li>• Інвестиційна та інноваційна діяльність економіки</li> <li>• Рівень безробіття</li> <li>• Кредитна політика</li> <li>• Рівень інфляції</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Розробка та впровадження новітніх технологій</li> <li>• Рівень інформаційної безпеки</li> <li>• Якість телекомунікаційної інфраструктури, підготовка ІТ фахівців</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Структура та віковий склад населення</li> <li>• Рівень освіченості</li> <li>• Мобільність населення</li> <li>• Соціально-психологічна готовність до сприйняття нового</li> <li>• Якість та рівень життя населення</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Державне регулювання діяльності підприємств ТК сфери.</li> <li>• Заходи та закони щодо захисту споживача</li> <li>• та підприємця</li> <li>• Законодавча діяльність щодо функціонування підприємств ТК сфери</li> <li>• Податкова політика щодо підприємств ТК сфери</li> </ul>
<b>ПІДПРИЄМСТВО</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тарифи на ТК послуги</li> <li>• Місткість ринку</li> <li>• Перелік (номенклатура) ТК послуг</li> <li>• Надійність і якість надання послуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Попит на ТК послуги</li> <li>• Вподобання смаки споживача та смаки</li> <li>• Вміння та навички користування новітніми технологіями та новими послугами</li> <li>• Вимоги до наданих ТК послуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Можливість завоювання нових ринків</li> <li>• Якість та надійність надання послуг</li> <li>• Рівень інвестицій у техніко-технологічну модернізацію</li> <li>• Тарифна політика</li> <li>• Мінімальний набір послуг, що надаються</li> <li>• Ступінь захищеності інформації</li> <li>• Доступність користувачів послуг у всіх географічних точках</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Широка номенклатура послуг</li> <li>• Управління</li> <li>• Організаційна побудова</li> <li>• Доля на ринку</li> </ul>
КОНКУРЕНТНІ		СПОЖИВАЦЬКІ	
<b>ОСНОВНІ ФАКТОРИ ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА</b>		<b>МІКРОСЕРЕДОВИЩЕ ПІДПРИЄМСТВА ТК СФЕРИ</b>	

Рис. 2. Фактори впливу на сталість функціонування підприємств (розроблено автором)

техніки та технології, гнучкість технологічних процесів, створення та впровадження нових технологій та послуг, економія витрат, підвищення якості. Друга група факторів пов'язана з рівнем ефективності господарської діяльності через такі характеристики як відношення працівників до роботи, зміна складу працівників, рівень їх компетенції та кваліфікації, умови праці, ефективність стимулювання праці. До організаційно-економічних відносять наступні фактори: рівень організації виробничих процесів, ефективність системи управління та організаційної структури підприємства, рівень організації праці, якість та ефективність прогнозування та організації планування всередині фірми, організація маркетингової діяльності.

Перелічені фактори є такими, що найбільш піддаються регулюванню, коригуванню та покращенню розвитку на рівні телекомунікаційного підприємства, як зазначалося нами раніше, на зовнішні фактори підприємство впливати не в змозі, а особливо в короткострокові терміни задля стабільної роботи. Взагалі ж дестабілізація функціонування телекомунікаційного підприємства, ймовірність виникнення проблем на локальному рівні та на рівні всього підприємства може виникнути як результат комплексу взаємопов'язаних факторів всередині підприємства: недостатність контролю, незбалансованість та не згуртованість дій працівників підприємства телекомунікаційної сфери та незадовільне керівництво.

Для ефективної роботи телекомунікаційного підприємства необхідною умовою є оцінка та аналіз стану галузі зв'язку, виявлення макроекономічних факторів впливу, оцінка можливостей роботи підприємства, визначення конкретних завдань та постановка мети, стратегія розвитку, своєчасний вияв несприятливих факторів функціонування підприємства, що можуть порушити стійкість та координованість дій учасників всередині підприємства. Проаналізовані фактори впливу надають можливість виокремити наступні важелі впливу на управління сталим розвитком підприємства сфери телекомунікацій та представити їх у вигляді схеми, яка наведена на (рис. 3).

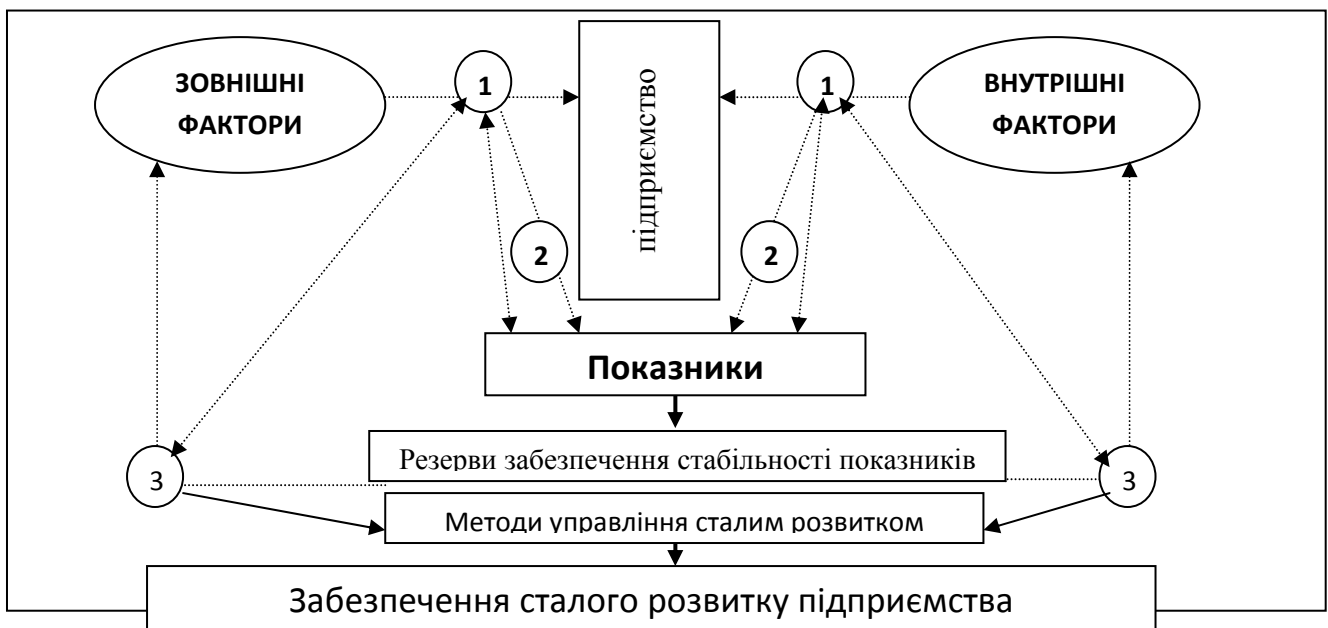


Рис. 3. Механізм управління сталим розвитком (розроблено автором на основі 7, 9, 10, 11, 12 )

-----> Дія ; (1) - аналіз; (2) - визначення показників; (3) - важелі впливу.

**Висновки.** Отже, сталий розвиток ґрунтуватиметься на вивченні екзогенних та ендогенних факторів, визначенні їх впливу та дії на розвиток підприємства, проведенні аналізу та виявленні показників внутрішнього та зовнішнього впливу задля виявлення резервів стабільності показників у разі дестабілізації функціонування телекомунікаційних підприємств. На основі використання відповідних важелів впливу проводиться розробка методів управління функціонуючого підприємства з метою забезпечення стабільних результуючих показників. Тобто, мають вивчатися послідовність станів, процесів, які визначають собою дії та явища, котрі визначають порядок діяльності підприємств сфери послуг та необхідні важелі механізму управління для забезпечення сталого розвитку підприємства.

### Список використаних джерел

1. Про телекомунікації: закон України / Верховна Рада України.// Відомості Верховної Ради України. – 2004. - №12. - <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1280-15/ed20120413>
2. Василенко В.О. Стратегія сталого розвитку./ Василенко В.О., Боголюбов В.М. – К.: Олді – плюс, 2009. - 321с.
3. Вахович І. М. Фінансова політика сталого розвитку регіону: методологія формування та механізми реалізації: монографія. / Вахович І. М. – Луцьк, 2007. – 496 с.
4. Яковець Ю.В. Глобализация и взаимодействие цивилизаций / Ю.В. Яковець. – М., 2003. – 411 с.
5. Герасимчук З. В. Еколого-економічні основи формування та реалізації регіональної політики сталого розвитку (питання методології та методики) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. екон. наук: спец. 08.10.01 «Розміщення продуктивних сил і регіональна економіка» / З. В. Герасимчук—Львів, 2002. – 40 с.
6. Каминський П.Д. Удосконалення механізму сталого розвитку промислового підприємства в умовах нестабільної кон'юнктури / П.Д. Каминський // Вісник ДонНУЕТ. Серія «Економічні науки». – 2013. - № 3(59). - С. 36-42.
7. Краткий экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна.- М.: Институт новой экономики, 2001. – 1088 с.
8. Ібрагімов Е.Е. Організаційно-економічний механізм забезпечення розвитку телекомунікаційної галузі в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.03 «Економіка та управління національним господарством»/ Е.Е. Ібрагімов . — К., 2008. — 21 с.
9. Внутрішній економічний механізм підприємства / Грещак М.Г., Гребешкова О.М., Коцюба О.С. – К., 2013. – 228 с.
10. Діяльність підприємств сфери послуг: статистичний бюлетень[Електронний ресурс] / Державна служба статистики України - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>