

Франчук О. П.

викладач

ДЗ «Київський коледж зв'язку»

Franchuk O. P.

Lecturer

«Kyiv College of Communication»

## ВПЛИВ УПРАВЛІННЯ ПОСЛУГАМИ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ КОМПАНІЙ НА РОЗВИТОК НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

### INFLUENCE OF MANAGEMENT OF TELECOMMUNICATION SERVICES COMPANIES ON DEVELOPMENT OF THE NATIONAL ECONOMY

**Анотація.** В статті розглянуто методи управління послугами телекомунікаційних компаній в Україні. Обґрунтовано вплив та значення методів управління, для прийняття ефективних управлінських рішень та розвитку національної економіки.

**Ключові слова:** послуга, система управління, телекомунікаційна мережа, критерій якості, методи управління, національна економіка.

**Постановка проблеми.** За останні роки сучасна галузь телекомунікаційних послуг характеризується уповільненням темпів зростання, загостренням конкуренції операторів зв'язку, зниженням доходності окремих послуг, збільшенням міграції та зростанням відтоку абонентів від компаній-операторів, збільшенням витрат на залучення нових клієнтів, зростанням вимог до інфраструктури мережі бізнесу. Наявність означеної ситуації що склалася у галузі, спонукає телекомунікаційні компанії шукати нові, ефективні способи розробки та надання сучасних телекомунікаційних послуг, направлених на більш повне задоволення потреб клієнтів, тому саме ці завдання є актуальними для українських телекомунікаційних компаній, оскільки сфера телекомунікацій є однією з основних галузей національної економіки України.

**Аналіз досліджень і публікацій останніх років.** Проблеми, які вирішують методи управління послугами телекомунікаційних компаній, досліджувалися багатьма російськими та українськими вченими, серед яких: В.М. Гранатуров, І.В. Литовченко, О.Г. Варфоломеєва, Т.В. Колченко, А.Б. Іванов, А.В. Засецький, С.Д. Постников, І.В. Соколов, К.С. Шапошников та інші. Віддаючи належне науковому здобутку попередніх досліджень потрібно визнати, що існує необхідність їх продовження.

**Метою статті** є визначення методів управління послугами телекомунікаційних компаній, та їх адаптації до умов конкурентного ринку, а також визначення впливу цього процесу на національну економіку.

Досягнення даної мети вимагає за необхідності постановки й вирішення наступних завдань: визначити поняття телекомунікаційної послуги; дослідити розвиток, тенденції та закономірності функціонування ринку телекомунікаційних послуг в Україні; визначити головні цілі у сфері надання послуг телекомунікаційних компаній в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Складним елементом структури товарного ринку є послуга, оскільки вона виступає особливим споживчим благом, яке виражається в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу або суспільства. Особливістю послуги як товару (порівняно із звичайним товаром – матеріаль-

ним благом) є те, що вона корисна як не матеріальна річ, а як діяльність (освіта, охорона здоров'я, охорона громадського порядку, оборона, управління суспільством, послуги транспорту, зв'язку, житлово-комунальні).

Загальний вигляд поняття послуги наведено Ф. Котлером. Послуга – це будь-який захід або користь, які одна сторона може запропонувати іншій та які в основному невлітими й не приводять до оволодіння чимось. Виробництво послуг може бути пов'язано з товаром у його матеріальному виді [1].

На законодавчому рівні, у Законі України «Про телекомунікації» термін послуга зв'язку вживається в такому значенні: послуга зв'язку – продукт (результат) діяльності оператора та (або) провайдера зв'язку, спрямований на задоволення потреб споживачів галузі зв'язку. Тобто, підприємства зв'язку, які надають послуги споживачам іменуються оператором або провайдером зв'язку. Оператором зв'язку є суб'єкт господарювання який має право на здійснення діяльності у сфері зв'язку із правом на технічне обслуговування та експлуатацію мереж зв'язку. Провайдером зв'язку є суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері зв'язку без права на технічне обслуговування та експлуатацію мереж зв'язку і надання в користування каналів зв'язку.

Споживачами послуг зв'язку є юридичні або фізичні особи, які потребують, замовляють та (або) отримують послуги зв'язку для власних потреб.

Правовою основою діючої системи в галузі зв'язку, яка розкриває існуючий стан розвитку і функціонування телекомунікаційної сфери являються закони України «Про телекомунікації» та «Про поштовий зв'язок».

В Концепції розвитку телекомунікацій в Україні зазначається, що телекомунікації відіграють значну роль в соціальній та економічній діяльності суспільства, забезпечуючи підтримку розвитку економіки держави та соціальної сфери, де розвиток телекомунікацій повинен здійснюватися випереджувальними темпами порівняно із загальними темпами розвитку економіки і буде визначальним на найближчу і більш віддалену перспективу. Також в Концепції виділено, що повільні темпи розвитку

телекомунікацій приведуть до зниження конкурентоспроможності національної економіки України, що вже підтверджує існування впливу управління телекомунікаційними послугами на розвиток національної економіки.

Слід відзначити, що 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 9 місяців 2014 року склала 94, 87 %.

Характерною рисою сучасного ринку телекомунікацій України є його залежність від розвитку світових стандартів телекомунікацій. Всі технології, що на даний час використовуються в Україні, були винайдені поза межами нашої країни, та прийшли в Україну з значним відставанням, застарілим обладнанням, яке раніше використовувалося в Європі. Тому, на нашу думку, основними тенденціями розвитку телекомунікацій в Україні сьогодні повинні виступати:

1. Здійснення якісного переходу до використання нових технологій, що ґрунтуються на інноваціях.
2. Запровадження нових якісних послуг, що призведе до зростання кількості абонентів та обсягів прибутків.
3. Надання нових перспективних та конкурентоспроможних послуг.
4. Навчання та якісна підготовка ІТ- спеціалістів, що є необхідною потребою для розвитку сфери інформаційно-комунікаційних технологій в Україні.

Отже, бачимо, що всі зазначені тенденції здійснюють безпосередній вплив на розвиток національної економіки. Для більшості операторів зв'язку, які надають послуги зв'язку, характерний нескінченний цикл виробництва з точки зору створення кінцевого продукту – послуги. Покриття практично всіх населених пунктів створює єдину мережу зв'язку країни, що складається з різноманітних станційних і лінійних споруд, поєднаними лініями і каналами, які взаємодіючи, забезпечують двобічний процес передавання інформації. Підприємства (оператори) зв'язку, не завжди є єдиним виробником цієї послуги [6].

Специфіка галузі полягає в тому, що виробничий процес, не закінчується в межах одного підприємства, а в створенні закінченої послуги беруть участь декілька організаційно та фінансово відокремлених операторів зв'язку, які виконують різні технологічні операції в процесі надання послуги користувачам, потребує чітко організованої системи взаємодії усіх учасників процесу виробництва послуг зв'язку [2]. Отже, знову підтверджується вагомий вплив галузі на розвиток національної економіки. Телекомунікаційні послуги повинні надаватися споживачам за встановленим рівнем (системою показників) якості на основі міжнародних стандартів і відповідати рівню розвитку телекомунікаційних мереж та платоспроможності споживачів телекомунікаційних послуг в Україні.

Під управлінням послугами зв'язку розуміється цілеспрямована діяльність, орієнтована на підтримку, а, у необхідних випадках підвищення, рівня продажу існуючих послуг, а також планування, розробку та просування на ринок нових послуг зв'язку для досягнення визначених завдань підприємства (одержання прибутку, зростання обсягів збуту, збільшення частки ринку тощо) [3]. Оскільки ці послуги мають важливе соціальне значення, то це також є черговим підтвердженням прямого впливу розвитку управління телекомунікаційними послугами на розвиток національної економіки.

Тому, ми погоджуємось, що розвиток системи управління якістю телекомунікаційних послуг повинен здійснюватися за такими напрямками [4]: адаптація

нормативно-правових актів з питань якості телекомунікаційних послуг до міжнародних нормативних документів, передусім стандартів Міжнародної організації стандартизації, рекомендацій Сектору стандартизації електрозв'язку Міжнародного союзу електрозв'язку, Сектору радіозв'язку Міжнародного союзу електрозв'язку та документів Європейського інституту стандартів у галузі телекомунікацій; визначення переліку і нормування узагальнених показників якості телекомунікаційних послуг; диференціація рівня якості телекомунікаційних послуг для встановлення ціни на них; удосконалення механізму нормування, забезпечення та контролю якості телекомунікаційних послуг.

Кожен управлінський підхід формується на основі методу або комплексу методів, завдяки яким буде досягнуто необхідний результат. Нові методи формуються при наявності різноманітних чинників. Так, першими з них були потреби в покращенні контролю безпеки, забезпечення виконання нормативних вимог, формування звітів для вищестоящого керівництва і забезпечення зв'язком споживачів в звичайних умовах і в умовах надзвичайних ситуацій [5].

Дефініція поняття «методи управління» представляє собою – засоби цілеспрямованого впливу на трудовий колектив або на окремих його учасників. Методи являють собою важливий елемент процесу управління. Наявність прогресивних методів управління та вміле використання їх є передумовою ефективності управління господарських процесів.

Методи управління покликані забезпечити високу ефективність діяльності колективів, їх злагоджену роботу, сприяти максимальній мобілізації творчої активності кожного члена. Цим методи управління відрізняються від усіх інших технічних та технологічних методів, які використовуються у ході вирішення комплексних виробничо-господарських завдань. Особлива роль методів управління полягає в тому, щоб створити умови для чіткої організації процесу управління, використання сучасної техніки й прогресивної технології організації праці і виробництва, забезпечити їх максимальну ефективність, при досягненні поставленої мети.

Нові методи управління в сфері телекомунікацій сьогодні більше концентруються на забезпеченні зовнішніх умов функціонування (інформаційна безпека, нормативні акти), а також на управлінні діяльністю підприємства. У результаті змін у технологіях управління і в телекомунікаційних мережах виникла потреба в серйозному перегляді методів функціонування систем управління. Основні бізнес-процеси, які спрямовані на розвиток підприємства у цілому, повинні будуватися на основі автоматизованих систем і нових інструментів управління на всіх рівнях.

Дослідження показало, що використовуючи методи управління формується цілеспрямований вплив на трудові колективи та їх окремих членів - це безпосередньо пов'язане з мотивацією, тобто використанням факторів, які визначають поведінку людини у колективі у процесі виробництва. Звідси витікає дуже важлива вимога до методів управління а саме, методи управління повинні мати свою мотиваційну характеристику, що визначає напрям їх дії. Ця характеристика покаже мотиви, які визначають поведінку людей і на які орієнтована відповідна група методів.

Відповідно, до мотиваційної характеристики у складі методів управління виділяють три групи: економічні; організаційно-розпорядчі; соціальні. Вкотре зазначимо, що всі вони здійснюють вплив на розвиток національної економіки.

Економічні методи управління об'єднують усі методи, за допомогою яких здійснюється вплив на економічні інтереси колективів і окремих їхніх членів. Цей вплив здійснюється матеріальним стимулюванням окремих працівників і колективів у цілому. До складу економічних методів управління належать: організаційно-виробниче планування; метод комплексних цільових програм; комерційний розрахунок; система економічних регуляторів господарської діяльності.

Організаційно-розпорядчі методи управління, спрямовані на використання таких мотивів трудової діяльності, як почуття обов'язку, відповідальності, у тому числі адміністративної. Характерними особливостями організаційно-розпорядчих методів управління є: прямий вплив на об'єкт управління; обов'язковий характер виконання вказівок, розпоряджень, постанов та інших адміністративних рішень вищих органів управління для підпорядкованих об'єктів; суворо визначена відповідальність за невиконання вказівок та розпоряджень.

Соціальні методи управління ґрунтуються на використанні соціального механізму, що діє у колективі (неформальні групи, роль і статус особистості, система взаємовідносин в колективі, соціальні потреби та ін.). До методів них належать: соціальне прогнозування; соціальне нормування; соціальне регулювання.

Об'єднання різних способів управління ресурсів телекомунікаційних компаній в один комплекс, надає можливість зробити бізнес-процеси прозорими не

тільки для підрозділів і працівників компанії, але й для споживачів, що робить компанію більш відкритою, з високим ступенем довіри споживача. Дослідження показали, що всі ці методи ефективно впливають на управління послугами телекомунікаційних компаній, оскільки їх головним завданням є: удосконалення нормативної бази у сфері телекомунікацій; запровадження новітніх технологій; розвиток широкосмугових мереж передачі даних; впровадження спільного механізму використання інфраструктури доступу до мережі Інтернет; розвиток та лібералізація ринку телекомунікацій та конвергенція телекомунікаційних мереж та послуг; доступ до мережі Інтернет як загальнодоступної телекомунікаційної послуги; запровадження операторами різноманітних привабливих пакетів і послуг і тарифних планів; заміщення послуг міжміського, міжнародного зв'язку сервісами мобільного зв'язку і дзвінками через Інтернет.

**Висновки.** На даний час сфера телекомунікацій є однією з найважливіших складових інфраструктури в Україні, хоча ринок телекомунікацій залежить від світових стандартів. Вдосконалення методів управління послугами телекомунікаційних компаній є важливим і постійно діючим напрямом діяльності телекомунікацій, розвиваючи телекомунікації в напрямку надання нових якісних послуг, використання нових технологій, навчання ІТ-спеціалістів, що безпосередньо впливає на розвиток національної економіки.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Генеза ринкової економіки (політекономія, мікроекономіка, макроекономіка, маркетинг, фінанси, банки, інвестиції, біржова діяльність): Терміни, поняття, персоналії / В. С. Іфтемчук, В. А. Григорьев, М. І. Манілич, Г. Д. Шутак / за наук. ред. Г. І. Башнянина і В. С. Іфтемчука. – К. : «Магнолія плюс», 2004. – 688 с.
2. Филип Котлер. Основы маркетинга. /Ф.Котлер. – М.: Издательство «Прогрес», 1991. – 128 с.
3. Гранатуров В. М. Управління послугами зв'язку : [навч. посіб.] / В.М. Гранатуров, І. В. Литовченко. – К. : Освіта України, 2010. – С. 61.
4. Про схвалення концепції розвитку телекомунікацій України : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 груд. 2008 р. № 1612-р
5. Варфоломеева О. Г., Колченко Т. В. Нові підходи до управління телекомунікаційними мережами / О. Г. Варфоломеева, Т. В. Колченко // Наукові записки УНДІЗ. – 2013. – №1(25) 41–44.
6. Шапошников К. С. Convergent development infocommunication operators in the national economy / К. С. Шапошников // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки: [Збірник наукових праць]. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2014. – Вип. 4. – С. 81–85.

**Аннотація.** В статтю рассмотрены методы управления услугами телекоммуникационных компаний в Украине. Обосновано влияние и значение методов управления для принятия эффективных управленческих решений и развития национальной экономики.

**Ключевые слова:** услуга, система управления, телекоммуникационная сеть, критерий качества, методы управления, национальная экономика.

**Annotation.** This article examines the methods of managing telecommunications companies' services in Ukraine. The influence and significance of the managing methods for making effective administrative decisions and national economy development are substantiated.

**Key words:** service, management system, telecommunications network, quality criterion, methods of management, national economy.