

Аннотация. В статье исследовано современное состояние отечественного рынка подсолнечного масла. Производство подсолнечного масла – это одна из тех отраслей, где Украина остается одним из мировых лидеров даже в условиях мирового финансово-экономического кризиса. В работе проанализированы производство, потребление подсолнечного масла и структура экспорта этой продукции. На основе полученных данных определены тенденции рынка и намечены приоритетные направления дальнейшего развития отечественного рынка подсолнечного масла.

Ключевые слова: тенденции развития, отечественный рынок, подсолнечное масло, экспорт, перерабатывающие предприятия.

Summary. The article investigated the current state of the domestic market sunflower oil. Production of sunflower oil – this is one of those industries where Ukraine remains first place in the world, even in the face of the global financial and economic crisis. This article analyzes the production, consumption of sunflower oil and exports. On the basis of data received identified market trends and identify priority areas for further development of the market sunflower oil.

Key words: development trend, domestic market, sunflower oil, export processing enterprises.

УДК 336.71

Кузнєцова Л. В.

*доктор економічних наук, професор,
професор кафедри банківської справи
Одеського національного економічного університету*

Kuznetsova L. V.

*Doctor of Economics Sciences, Professor,
Professor of Banking Department
Odessa National Economic University*

ПРОБЛЕМИ АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ В УКРАЇНІ

THE PROBLEMS DEVELOPMENT ACTIVATION OF BANKING INNOVATIONS IN UKRAINE

Анотація. У роботі проведено аналіз розвитку інноваційної діяльності банків: розглянуто вплив інформаційної економіки на банківський бізнес, надано класифікацію банківських інновацій, класифіковано сучасні види електронних послуг банків. Визначено основні проблеми розвитку інноваційної діяльності банків методологічного рівня: необхідність теоретичного обґрунтування та практичного впровадження інструментарію оцінки ефективності здійснення банківської діяльності з урахуванням специфіки та різноманітності інноваційних банківських послуг. На основі аналізу проблем розвитку інноваційного банківського бізнесу в Україні запропоновано використання стратегій, заснованих на мотивації персоналу до ефективного впровадження інновацій.

Ключові слова: інформаційні технології, комунікації, банк, інновації, Інтернет-банкінг, ефективність, конкурентоспроможність.

Вступ та постановка проблеми. XXI ст. визначили століттям інформаційної революції, основу якої складає безпрецедентний за швидкістю та обсягом передачі інформації розвиток нових технологій. Останнім часом інформаційно-комунікаційні технології переживають процес прискореного розвитку, революційні зміни відбулись і у сфері інформаційних банківських технологій. Виникли та розвиваються інноваційні напрями електронного банківського бізнесу: телебанкінг, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, РС-банкінг, відеобанкінг.

Банки України, які функціонують в умовах негативного впливу політичних та економічних кризових явищ, структурних дисбалансів в економіці, інфляції та знецінення національної валюти, повинні приймати стратегічні рішення для виконання завдань капіталізації, підвищення фінансової стійкості та прибутковості. Одним із стратегічних інструментів вирішення зазначених завдань

є активізація інноваційної діяльності та на її основі – підвищення ефективності банківського бізнесу, саме тому дослідження тенденцій розвитку банківських інновацій та визначення специфіки цього напрямку в діяльності вітчизняних банків є актуальними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню проблем розвитку банківських інновацій присвятили наукові праці зарубіжні вчені: Бретт Кінг, який пропонує формування концепції «Банку 2.0» на засадах зміни майбутніх фінансових послуг залежно від банківських технологій та поведінки споживачів [1, с. 128], а у новому виданні «Банк 3.0» він визначає безмежні можливості планшетних комп'ютерів та особливості використання банками «хмарних технологій» [2, с. 231]; Дж. Сінкі запропонував інноваційну систему «ФОКУС», де одна зі складових компонент «О» пов'язана з використанням інформаційних технологій [3, с. 247] та ін. До вітчизняних

вчених, які досліджують процеси впровадження інноваційних технологій у банківську діяльність, слід віднести: О. Дзюблюка (аналізує процеси розвитку інноваційних похідних фінансових інструментів), С. Єгоричеву (запропонувала методіку організації процесів упровадження інноваційних процесів у банках) [4, с. 56], О. Мошенця (визначив особливості інноваційних продуктів та технологій на ринку банківських продуктів) [5, с. 8], Л. Примостку [6, с. 160] (здійснила аналіз особливостей дистанційного банківського обслуговування клієнтів) та ін.

У той же час стрімкий розвиток інформаційних технологій та особливості діяльності вітчизняних банків потребують дослідження можливостей активізації процесів упровадження новітніх банківських технологій у сучасних умовах.

Метою даної роботи є подальший розвиток теоретичних положень щодо сутності банківських інновацій та визначення проблем активізації процесів упровадження та використання інноваційних продуктів у банківському секторі економіки України.

Результати дослідження. Стрімкий розвиток та поширення нових інформаційно-комунікаційних технологій призводить до кардинальних змін в інформаційній сфері на глобальному рівні. Як підкреслюється в Окінавській Хартії глобального інформаційного суспільства, інформаційно-комунікаційні технології стають важливим стимулом розвитку світової економіки. Вони є одним з найбільш значущих чинників, що забезпечують функціонування світових ринків інформації та знань, капіталу й праці та сприяють зростанню всіх секторів економіки, у тому числі й банківського.

На основі аналізу розвитку світового банківського бізнесу виявлені найбільш важливі інновації, що здійснили істотний вплив на ефективність банківської діяльності наприкінці ХХ – початку ХХІ ст. Результатом використання інновацій у банківській справі є поява дистанційного обслуговування клієнтів, яке сьогодні виступає необхідною умовою конкурентоспроможності банку, особливо на роздрібному ринку. За рахунок скорочення витрат на персонал, обладнання робочих місць і утримання офісів знижується собівартість банківських продуктів, а також підвищується якість обслуговування. Система онлайн-банкінгу (online banking) стає все більш популярною. Вона може здійснюватися за допомогою: телефону –

телебанкінг (telebanking); персонального комп'ютера – е-банкінг (e-banking); Інтернету – Інтернет-банкінг (Internet banking); портативних пристроїв – мобільний банкінг (mobile banking). Окрім перерахованих, існують і послуги, що засновані на системі віддаленого доступу: відео-банкінг (video-banking) – отримання банківських послуг за допомогою відеоконтакту зі співробітниками банку; цифровий телевізійний банкінг (DVT-banking) – надання віддаленого доступу до банківських операцій з телевізора.

Необхідно зауважити, що у сучасних дослідників відсутня єдина думка щодо визначення інноваційних банківських продуктів, існують різні підходи та критерії характеристики їх видів (табл. 1).

Наведена вище класифікація банківських інновацій усуває дублювання однотипних понять, забезпечує більш повноцінне і цілісне розуміння предмета дослідження і дозволяє виявити закономірності у розробці та застосуванні інноваційних процесів і проблеми взаємозв'язку їх різних груп і типів у банках. Типологія банківських інновацій дозволяє не тільки здійснити вибір конкретної інноваційної стратегії та способу формування організаційно-економічного механізму управління банківською інновацією, але також визначити можливі форми реалізації та просування банківських продуктів.

Отже, інновації представлені новими банківськими продуктами, технологіями та послугами, а їх стрімкий розвиток значно випереджає необхідні теоретичні та методологічні засади визначення їх особливостей з метою побудови раціональних систем стратегічного управління, регулювання, нагляду та визначення ефективності інноваційних упроваджень.

Інноваційні рішення охоплюють сферу управління банком у цілому, його відділень та онлайн-офісів. Інноваційні підходи необхідні і при організації взаємодій з клієнтами, наприклад, при визначенні кредитоспроможності позичальників та її прогнозуванні, оскільки така оцінка є необхідною для якісного управління ризиками. Об'єктивна необхідність розробки і впровадження банками інновацій обумовлена тим, що інноваційна діяльність банків є в сучасних умовах основним механізмом підтримки рентабельності всієї діяльності банку відповідно до процесів, що відбуваються в економіці держави.

Однак, незважаючи на серйозну розробку іноземними дослідниками проблем, перш за все Дж. Сінкі, Б. Кінгом, К. Скінером та вітчизняними (О. Дзюблюк, С. Єгорова, Л. Примостка та ін.), що виникають при управлінні інноваційною діяльністю банку, деякі теоретичні, методологічні, а також багато прикладних питань на сучасному етапі розвитку банківського бізнесу вимагають свого рішення і, як наслідок, проведення додаткових досліджень.

По-перше, це стосується проблем врахування специфіки здійснення інноваційної діяльності в банківському бізнесі, коли інновації стають стратегічним ресурсом у вирішенні завдань підвищення ефективності та конкурентоспроможності банків. Світова фінансова криза 2008 р., серед причин якої визначають широке використання ряду специфічних фінансових похідних інструментів, у тому числі банками, визнаних у свій час критично революційними інноваціями, передбачає необхідність переосмислення інноваційних процесів, що відбуваються у банківській сфері.

Інновації являють собою впроваджені у банківську діяльність нововведення у формі об'єктів, технологій, продуктів, що є результатом наукових досліджень, винаходів і відкриттів, які якісно відрізняються від своїх аналогів (або не мають аналогів), тобто інноваційний про-

Таблиця 1

Класифікація видів інноваційних банківських продуктів

Критерії класифікації	Види банківських інновацій
За метою розвитку банку	реактивні стратегічні
За функціональним значенням	основні допоміжні
За ступенем новизни	радикальні (або базові) комбінаторні модифікуючі
За ступенем впливу на діяльність банку	точкові системні
Щодо розробника	нововведення, розроблені власними силами; нововведення, придбані у стороннього розробника
За поширеністю на ринку	лімітовані та нелімітовані
За економічним змістом	технологічні продуктіві

дукт є результатом процесу створення нових споживчих вартостей. А новизна споживчих властивостей банківсько-го продукту є визначальною ознакою інновації.

По-друге, банківські інновації повинні обов'язково мати певний позитивний економічний або стратегічний ефект. При цьому доходи від упровадження банком інновації повинні перевищувати витрати на її створення та просування або, щонайменше, бути рівними їм. Тому банки зацікавлені модернізувати методики створення та просування своїх інноваційних продуктів з тією метою, щоб операційні витрати і ціни на них довести до рівня відповідної конкурентної позиції. Але фінансові показники, що розраховують банки для визначення результатів їх діяльності, окремо не характеризують та не оцінюють ефективність інноваційної банківської діяльності, особливо коли йде активний процес одночасного впровадження різноманітних інноваційних проектів. Отже, виникає необхідність розробки інших, адекватних інноваційній діяльності банків засад до визначення ефективності впровадження нових продуктів та технологій, що також важливо при розробці інноваційних стратегій розвитку банку.

Зазначене вище підкреслюють автори колективної монографії за редакцією Л. Примостки, які визначають, що забезпечення ефективної інноваційної діяльності банків можливо за умови розгляду його як цілеспрямованого, складного комплексного процесу, що ґрунтується на базових принципах інновацій, зорієнтованих на досягнення економічного, соціального і стратегічного ефектів [6, с. 158].

Отже, традиційна система оцінки ефективності, що заснована на кількісних показниках, не дозволяє виміряти такі головні явища інформаційної економіки, як динамізм, інноваційність, здатність адаптуватися до мінливого середовища. Уважаємо, що необхідно оцінювати ефек-

тивність інноваційної діяльності банку через інтегральну систему показників, які відображають відповідність результатів діяльності банку завданням інноваційних стратегій. Лише досягнення всіх, а не окремих критеріїв дозволяє, на нашу думку, визначити реальну ефективність банківських інновацій.

В якості основних індикаторів ефективності банківських інновацій пропонується розглядати як фінансові результати від упровадження інновацій (доходи та прибуток від їх упровадження, рентабельність інновацій), так і всю сукупність показників банківської діяльності (фінансовий результат, загальні показники рентабельності, економічна додана вартість тощо).

Таким чином, у сучасних умовах стрімкого розвитку банківських інновацій існує необхідність теоретичного обґрунтування та практичного впровадження інструментарію оцінки ефективності здійснення банківської діяльності з урахуванням різноманітності застосовуваних у банку інновацій. Це можуть бути і окремі інноваційні продукти, і абсолютно нові для банку послуги, і технології, спрямовані на підвищення якості надання послуг клієнтам або на підвищення ефективності окремих напрямів діяльності банку.

Наступним етапом дослідження є аналіз інноваційного розвитку банківської системи України. Сучасні банки України, як було зазначено вище, функціонують в умовах кризи, при значному зниженні прибутковості як економіки в цілому, так і банківського сектора, що збільшує ризики банків, зменшує їх кількість (за 2015 р. не стало на банківському ринку 43 банка). Тому банкам для збереження прибутковості, конкурентних переваг та підвищення ефективності своєї діяльності необхідно активно впроваджувати в банківську практику інноваційні продукти, послуги та технології. Упровадження

Таблиця 2

Пошукові запити населення на здійснення оплати комунальних послуг через банки (червень 2015 р.)

Країна	Кількість населення	Пошуковий запит	Частотність	Кількість пошукових запитів на 1000 осіб
Російська Федерація	143 400 000	Комунальні послуги	224 187	1,56
Білорусь	9 464 000	Комунальні послуги	9 456	1,00
Україна	45 590 000	Комунальні послуги	41 279	0,91
Казахстан	16 970 000	Комунальні послуги	2 481	0,15
Молдова	3 560 000	Комунальні послуги	348	0,10
Узбекистан	29 560 000	Комунальні послуги	823	0,03
Вірменія	2 969 000	Комунальні послуги	32	0,01

Джерело: [7]

Таблиця 3

Показники рейтингу індексу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій країн СНД (зміни за 2015 р. у порівнянні з 2010 р.)

Економіка	Регіональний рейтинг 2015 р.	Глобальний рейтинг 2015 р.	ІКТ за 2015 р.	Глобальний рейтинг 2010 р.	ІКТ за 2010 р.	Зміни в глобальному рейтингу 2015-2010 гг.
Білорусь	1	36	7,18	50	5,30	14
Російська Федерація	2	45	6,91	46	5,57	1
Казахстан	3	58	6,20	62	4,81	4
Молдова	4	66	5,81	74	4,28	8
Азербайджан	5	67	5,79	76	4,21	9
Вірменія	6	76	5,32	78	4,10	2
Грузія	7	78	5,25	85	3,76	7
Україна	8	79	5,23	69	4,41	-10
Киргизстан	9	97	4,62	112	3,02	15

Джерело: [8]

інновацій дозволить вітчизняним банкам оптимально розподіляти свої ресурси, мінімізувати витрати, удосконалювати канали доставки банківських продуктів до споживача, поліпшити якість пропонованих послуг і тим самим підвищити ефективність банківської діяльності та забезпечити фінансову стійкість та конкурентоспроможність на фінансовому ринку.

Сьогодні практично всі вітчизняні банки мають свої Web-сайти, а кількість банків, що ведуть свою діяльність через Інтернет, безперервно зростає. Активно розробляються та впроваджуються нові інноваційні програми банківського обслуговування, і лідером на цьому напрямку діяльності є «ПриватБанк».

Дистанційне банківське обслуговування поступово стає одним з основних напрямів інноваційної діяльності українських банків. Необхідно зауважити, що основними споживачами електронних послуг є населення, яке в останні роки значно підвищує попит на банківське обслуговування. Це підтверджується результатами дослідження агрегатора Яндекс, який здійснив аналіз частоти пошукових запитів населення країн СНД в wordstat.yandex.ru стосовно можливості через банки оплатити комунальні послуги (табл. 2).

Як видно з даних табл. 2, українці в червні 2015 р., згідно з даними сервісу wordstat.yandex.ru, вводили пошуковий запит в Яндексі «Комунальні послуги» 41 279 разів. Для порівняння: жителі Росії при населенні 143 400 000 ос. зробили 224 187 запитів, а жителі Білорусі при населенні 9 464 000 ос. шукали 9 456 разів. Найменше цікавляться банками, згідно із запитом, Узбекистан та Вірменія.

В управлінні процесами інноваційного розвитку існує відставання інформаційно-комунікаційних технологій України від інших країн. Так, за загальним індексом розвитку ІКТ (інформаційно-комунікаційних технологій) Україна посідає 79-е місце у світовому рейтингу з 167 країн, та восьме місце в рейтингу країн СНД (табл. 3).

Дані наведеної табл. 3 свідчать, що в середньому по всім країнам СНД зростання індексу склало за п'ять років 1,43, що значно вище середньосвітового значення (0,89) та має позитивний результат. Але, незважаючи на позитивне зростання цього індексу (+0.72), у глобальному рейтингу України, єдина із країн регіону СНД, знизила рейтинг на 10 позицій.

Значне відставання процесів розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, які є основою впровадження інновацій у банках, впливає на їх конкурентоспроможність на фінансовому ринку.

Необхідно зауважити, що Національний банк України створює умови для активізації інноваційної діяльності комерційних банків: спрощено доступ для міжнародних систем Інтернет-розрахунків на ринок України і розширено можливості для використання електронних грошей,

випущених нерезидентами; влітку 2015 р. внесено зміни до «Положення про порядок реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та операторів послуг платіжної інфраструктури»; визначено умови внесення до реєстру платіжних систем, систем розрахунків, учасників цих систем та операторів послуг платіжної інфраструктури інформації про міжнародні системи Інтернет-розрахунків (наприклад, Pay Pal, Apple Pay, Google Wallet та ін.) [9].

Зазначимо, що такі зміни формують умови для початку діяльності в Україні міжнародних платіжних систем, але можуть негативно вплинути на розвиток вітчизняних банків, оскільки інструменти платіжних систем створюють можливість зменшення комісій за проведення платежів. Наприклад, комісії за прийом грошових коштів у системах Braintree, Pay Pal, Stripe складають 2,5–2,7%, а у системах Payoneer, Pay Pal, Skrill – 2–3%. Відмітимо, що вітчизняні банки у сучасних умовах відсутності кредитоспроможних позичальників та накопичених кредитних ризиків більшість своїх доходів формують з комісійних за касово-розрахункове обслуговування. Отже, діяльність в Україні міжнародних платіжних систем загрожує зниженню конкурентоспроможності національних банків, які обробляють транзакції з високими банківськими комісіями.

Ще одна проблема, яка перешкоджає ефективній інноваційній банківській діяльності, – слабка активність персоналу. Сьогодні банки України повинні активно вирішувати завдання стимулювання співробітників до участі в розробці інноваційних ідей на засадах систем анонімних пропозицій і відкритих конкурсів розробок персоналу з матеріальним мотивуванням [10, с. 316].

Висновки. Проведений аналіз тенденцій розвитку інноваційної банківської діяльності та трансформації банківських продуктів, послуг і технологій в Україні вимагає розробки та впровадження концептуальних підходів, які на засадах їх взаємозалежності будуть сприяти формуванню конкурентних переваг на ринку електронних послуг. У разі ненадання своїм клієнтам можливості якісного обслуговування через Інтернет українські банки програють у конкурентній боротьбі за клієнта, тому в банківську практику необхідно активно впроваджувати нові Інтернет-технології. Аналіз проблем використання Інтернет-технологій банками доводить, що необхідне ефективне поєднання традиційних та віртуальних схем обслуговування клієнтів. Саме така стратегія, заснована на мотивації персоналу у впровадженні інновацій, формує конкурентні переваги банків на ринку та буде сприяти підвищенню ефективності банківського бізнесу в Україні.

Банківські інновації здатні стати поштовхом у подальшому розвитку банківського сектора України. Інновації для банків у сучасних умовах є одним з єдиних засобів вирішення проблем фінансової стійкості, надійності та конкурентоспроможності на фінансовому ринку.

Список використаних джерел:

1. Кинг Б. Банк 2.0. Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг / Б. Кинг ; пер. с англ. М. Мацковской. – М. : Олимп-Бизнес, 2012. – 512 с.
2. Кинг Б. Банк 3.0. Почему сегодня банк – это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете / Б. Кинг ; пер. с англ. М. Мацковской. – М. : Олимп-Бизнес, 2015. – 520 с.
3. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Дж. Синки-мл. ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.
4. Банківська система України: інституційні зміни та інновації : [кол. монографія] / Л.О. Примостка, М.І. Диба, І.В. Краснова [та ін.] ; за заг. ред. Л.О. Примостки. – К. : КНЕУ, 2015. – 434 с.
5. Єгоричева С. Методичні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках / С. Єгоричева // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 53–57.
6. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О. Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8.

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