

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

11.02 - МКР. 1949 «С» 2023.10.26. 015. ПЗ

ГРАБІНОЇ СОФІЇ МИКОЛАЇВНИ

2024 р.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Економічний факультет**

УДК 658.11:338.486.4:004

ПОГОДЖЕНО
Декан економічного факультету

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри організації
підприємництва та біржової діяльності

_____ **Анатолій ДІБРОВА**
(підпис)

_____ **Микола ІЛЬЧУК**
(підпис)

«__» _____ 2024 року

«__» _____ 2024 року

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«Започаткування і розвиток підприємництва у сфері інформаційних
технологій»**

Спеціальність 076 – Підприємництво та торгівля
(код і назва)

Освітня програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
(назва)

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

**Гарант освітньо-
професійної програми**

к.е.н., доцент

_____ (підпис)

Людмила БЕРЕЗОВСЬКА

**Керівник
магістерської
кваліфікаційної роботи**

к.е.н., доцент

_____ (підпис)

Сергій НІКІТЧЕНКО

(ПІБ керівника)

Виконала

_____ (підпис)

Софія ГРАБІНА

(ПІБ студента)

Київ - 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Економічний факультет

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
організації підприємництва та біржової
діяльності
д.е.н., проф. _____ Микола ІЛЬЧУК
“ ____ ” _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
СТУДЕНТЦІ

Грабіної Софії Миколаївни

Спеціальність 076 – Підприємництво та торгівля
(код і назва)

Освітня програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
(назва)

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема магістерської кваліфікаційної роботи **«Започаткування і розвиток підприємництва у сфері інформаційних технологій»** затверджена наказом ректора НУБіП України від 26 жовтня 2023 року № 1949 «С»

Термін подання завершеної роботи на кафедру _____

Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи: законодавчо-нормативна база України, наукова та періодична література, матеріали науково-практичних конференцій, інформація Інтернет ресурсів і дані ФОП «Грабіна».

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Теоретичні питання розвитку підприємства у сфері інформаційних технологій.
2. Оцінка ринку інформаційних технологій в Україні
3. Аналіз діяльності ФОП «Грабіна»
4. Удосконалення бізнес-моделі підприємства у сфері інформаційних технологій

Перелік графічного матеріалу (за потреби): таблиці, рисунки.

Дата видачі завдання « ____ » _____ 2023 р.

Керівник магістерської кваліфікаційної роботи

(Підпис)

Сергій НІКІТЧЕНКО
(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання

(Підпис)

Софія ГРАБІНА
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота на тему «Започаткування і розвиток підприємництва у сфері інформаційних технологій» складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Основний зміст містить 82 сторінки тексту, 16 таблиць, 1 рисунок та 54 використаних джерел.

Мета написання магістерської роботи полягає у дослідженні питання започаткування підприємництва у сфері інформаційних технологій та розробки пропозицій щодо його перспектив розвитку.

Об'єкт дослідження – процес розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій в Україні та за її межами.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти започаткування і розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій.

Перший розділ присвячений теоретичним основам розвитку підприємства у сфері інформаційних технологій. У ньому розглянуто особливості формування ринку інформаційних технологій, проведено аналіз суб'єктів підприємництва у зазначеній сфері і розглянуто методичні основи формування системи КРІ для суб'єктів підприємництва у сфері інформаційних технологій. Цей розділ створює фундамент для подальшого дослідження обраної теми.

Другий розділ зосереджений на аналізі ринку інформаційних технологій в Україні та США. У ньому проаналізовано особливості розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій. Окрему увагу приділено оцінці взаємодії суб'єктів підприємницької діяльності у сфері інформаційних технологій та проаналізовано ефективність діяльності досліджуваного підприємства. Використання актуальних даних підкреслює значущість і практичність цього розділу.

Третій розділ є практико-орієнтованим і присвячений удосконаленню бізнес-процесів підприємства у сфері інформаційних технологій. Основний акцент зроблено на Використання ІТ індустрії при формування українського ринку надання логістичних послуг. Розроблено прогноз розвитку ринку та аналізу потреб споживачів. Розроблені рекомендації щодо удосконалення діяльності малого бізнесу через використання хмарних сервісів.

Ключові слова: підприємництво, консалтинг, інформаційні технології, логістика, хмарні сервіси, технології, штучний інтелект.

Зміст

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	8
1.1. Формування ринку інформаційних технологій	8
1.2. Суб'єкти підприємництва у сфері інформаційних технологій	15
1.3. Методичні основи формування системи КРІ у сфері інформаційних технологій	18
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РИНКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ	25
2.1. Аналіз особливостей розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій	25
2.2. Оцінка бізнес ідеї досліджуваного мікропідприємства	34
2.3. Аналіз ефективності діяльності підприємницької структури ФОП «Грабіна Софія Миколаївна»	46
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	55
3.1. Прогноз розвитку ринку та аналіз потреб споживачів	55
3.2. Використання ІТ індустрії при формування українського ринку надання логістичних послуг	58
3.3. Удосконалення діяльності малого бізнесу через використання хмарних сервісів	63
ВИСНОВКИ	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80

ВСТУП

Розвиток ринку інформаційних технологій є одним із ключових аспектів сучасної економіки, який суттєво впливає на трансформацію бізнесу та соціальних процесів у світі. Інформаційні технології забезпечують інноваційні рішення для багатьох галузей, в тому числі і напряду надання консультаційних послуг у сфері логістики. Це створює нові можливості для підприємництва та сприяючи економічному зростанню. В умовах глобалізації, коли технології стають основою для створення доданої вартості, важливим є дослідження шляхів розвитку підприємств у сфері ІТ, а також вивчення особливостей ринку в різних регіонах, зокрема в Україні.

Інформаційні технології та похідні від неї складові відносяться до сфери надання послуг. Відомо, що на початку ХХІ століття ринок послуг став невід'ємною складовою економічних відносин, займаючи дедалі більшу частку ВВП як у країнах, що розвиваються, так і в розвинених державах. Послуга є результатом людської діяльності у сферах науки, виробництва, управління та техніки. Сфера послуг пройшла значну еволюцію, перш ніж сформувалася сучасна сервісна індустрія.

Розпочавшись із вузького спектра послуг, орієнтованих переважно на особисте споживання, ця галузь розширила свій вплив, почавши виконувати важливу соціальну функцію. Вона не лише задовольняє індивідуальні потреби, а й набуває загальносуспільного значення через послуги банків, страхування чи зв'язку.

У сучасних умовах послуги стали основою економіки розвинених країн, що базується на принципах постіндустріального суспільства. У такій моделі економіки послуги домінують над товарами, які були ключовими в індустріальному суспільстві до другої половини ХХ століття.

Мета написання магістерської роботи полягає у дослідженні питання започаткування підприємництва у сфері інформаційних технологій та розробки пропозицій щодо його перспектив розвитку.

Для виконання завдання поставлені наступні питання:

- розглянути особливості формування ринку інформаційних технологій;
- розглянути методологію використання ключових показників ефективності (КПІ) для підвищення продуктивності підприємств у цій галузі;
- проаналізувати особливості розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій;
- описати бізнес-модель діяльності досліджуваного підприємства;
- оцінити взаємодію суб'єктів підприємницької діяльності у сфері інформаційних технологій та проаналізувати ефективність діяльності досліджуваного підприємства;
- спрогнозувати діяльність досліджуваного підприємства на перспективу;
- розробити рекомендації щодо удосконалення діяльності малого бізнесу через використання хмарних сервісів.

Таким чином, ця магістерська робота націлена на комплексний аналіз впливу інформаційних технологій на розвиток підприємництва у сфері надання послуг.

Об'єкт дослідження – процес розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій в Україні та за її межами.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти започаткування і розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій.

Для виконання апоставлених завдань використані матеріали законодавчо-нормативної бази України, наукова та періодична література, матеріали науково-практичних конференцій, інформація Інтернет ресурсів і дані ФОП «Грабіна Софія Миколаївна».

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Формування ринку інформаційних технологій

Ринок інформаційних технологій (ІТ) є одним з найбільш динамічних та стратегічно важливих секторів глобальної економіки. Його стрімке зростання, інновації та вплив на всі аспекти бізнесу та життя людини роблять ІТ-сферу одним з головних рушіїв сучасного прогресу. Цифровізація, автоматизація, штучний інтелект, хмарні технології та інші новітні рішення швидко змінюють спосіб ведення бізнесу, організації суспільних процесів і управління даними. У статті розглянемо ключові тенденції та фактори, що визначають розвиток ринку інформаційних технологій на глобальному рівні.

Розвиток ринку інформаційних технологій відбувається завдяки постійному впровадженню новітніх технологій. Ключові технологічні прориви, такі як штучний інтелект (AI), машинне навчання (ML), інтернет речей (IoT), великі дані (Big Data), хмарні обчислення та блокчейн, створюють нові можливості для розвитку бізнесу та удосконалення продуктів і послуг.

Зокрема, технології штучного інтелекту та машинного навчання стали невід'ємною частиною багатьох галузей, від медицини до фінансів. AI допомагає оптимізувати бізнес-процеси, прогнозувати споживчі тренди, підвищувати ефективність виробництва та надавати персоналізовані послуги.

Ринок інформаційних технологій стає все більш глобалізованим. Інформаційні технології стирають кордони між країнами, дозволяючи підприємствам і фахівцям працювати у міжнародному масштабі. Основними гравцями на світовому ринку ІТ є такі країни, як США, Індія, Китай, а також країни Європейського Союзу.

Значна частина ІТ-індустрії працює за моделлю аутсорсингу, коли розробка програмного забезпечення та технічна підтримка делегується підприємствам або командам у різних країнах. Україна, Польща та Індія є

важливими центрами ІТ-аутсорсингу завдяки високій кваліфікації фахівців і відносно низькій вартості послуг.

Хмарні обчислення стали однією з основних рушійних сил розвитку ІТ-ринку. За останні роки компанії масово переходять на використання хмарних сервісів для зберігання даних, управління операціями та розробки програмного забезпечення. Такі платформи, як Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure та Google Cloud, пропонують ефективні рішення для зберігання та обробки великих обсягів даних.

Хмарні технології дозволяють бізнесам швидко масштабувати свої ресурси, знижувати витрати на інфраструктуру та забезпечувати гнучкість. Крім того, їх використання сприяє розвитку віддалених робочих місць і децентралізованих команд, що стало особливо актуальним під час пандемії COVID-19.

З розвитком інформаційних технологій і зростанням обсягів цифрових даних значно збільшується загроза кіберзлочинності. Витік конфіденційної інформації, атаки хакерів, викрадення даних стають все більш поширеними. Це стимулює попит на кібербезпеку, яка стає одним з ключових аспектів розвитку ІТ-ринку.

Компанії все частіше інвестують у захист своїх даних та інфраструктури, використовуючи шифрування, багаторівневі системи захисту, аутентифікацію та інструменти для виявлення загроз. Безпека є особливо важливою у фінансовій сфері, охороні здоров'я та державних структурах, де конфіденційність і збереження даних мають критичне значення.

Пандемія COVID-19 прискорила цифровізацію та трансформацію бізнесів у всьому світі. ІТ-індустрія стала ключовим інструментом у забезпеченні безперервності бізнес-процесів, навчання та комунікацій під час карантинних обмежень. Віддалена робота, онлайн-сервіси та цифрові платформи стали невід'ємними елементами повсякденного життя, що спричинило стрімке зростання попиту на цифрові рішення та послуги.

Компанії почали активно впроваджувати віддалену інфраструктуру та адаптувати свої бізнес-моделі для забезпечення онлайн-доступу до продуктів та послуг. Це стимулювало розвиток ринку програм для відеоконференцій, платформ для дистанційного навчання та електронної комерції.

ІТ-сектор залишається дуже привабливим для стартапів, які створюють інноваційні продукти та рішення. Завдяки відносно низькому порогу входження та можливості швидкого зростання, ІТ-стартапи часто залучають інвестиції і стають основними гравцями на ринку. У таких галузях як фінансові технології (FinTech), медичні технології (HealthTech) та електронна комерція, стартапи активно розробляють нові моделі бізнесу та впроваджують новітні технології.

Серед найбільш успішних стартапів останніх років варто відзначити Stripe (платіжна платформа), Airbnb (платформа для бронювання житла) та Robinhood (платформа для торгівлі акціями). Ці компанії не тільки змінюють традиційні ринки, але й створюють нові можливості для розвитку цифрової економіки.

Очікується, що ринок інформаційних технологій буде продовжувати своє стрімке зростання в найближчі роки. Основні тренди, що будуть впливати на цей розвиток, включають:

Подальший розвиток штучного інтелекту та автоматизації. Використання AI у різних галузях бізнесу дозволить підвищити ефективність та скоротити витрати.

Зростання значення кібербезпеки. У світі зростаючої кіберзагрози компанії будуть змушені інвестувати більше у захист своїх даних.

Розширення інтернету речей (IoT). Кількість підключених до мережі пристроїв продовжуватиме зростати, створюючи нові можливості для бізнесу та споживачів.

Широке впровадження 5G. Технології 5G забезпечать вищі швидкості передачі даних та розширять можливості для розвитку нових продуктів і послуг.

Формування і розвиток глобального ринку інформаційних технологій (ІТ) є ключовим процесом, який значно трансформував світову економіку та спосіб ведення бізнесу. Розвиток цього ринку спирається на декілька важливих чинників:

Розвиток ІТ ринку пов'язаний із швидким зростанням інноваційних технологій, таких як:

- Штучний інтелект (AI): Автоматизація бізнес-процесів, персоналізація продуктів і послуг.
- Хмарні технології: Можливість масштабувати бізнес, зберігаючи дані й забезпечуючи їх доступність у будь-якому місці світу.
- Big Data та аналітика: Збір і аналіз великих обсягів даних для оптимізації процесів та прийняття рішень.
- Інтернет речей (IoT): Інтеграція інтелектуальних пристроїв в різні сфери (смарт-будинки, промисловість, охорона здоров'я тощо).

2. Зростання попиту на ІТ продукти та послуги

Попит на ІТ продукти стрімко зростає через глобальну цифровізацію бізнесу та життя людей. Сфери, які є основними драйверами попиту на ІТ рішення:

- Бізнес і фінансовий сектор: Потреба в автоматизації процесів, кібербезпеці, рішеннях для електронної комерції.
- Охорона здоров'я: Технології телемедицини, цифрові медичні системи.
- Освіта: Онлайн-платформи для дистанційного навчання, освітні ІТ-рішення.
- Розваги і медіа: Потоки відео та контенту, ігрова індустрія.

Глобалізація дозволила ІТ-фахівцям з різних куточків світу працювати віддалено, створюючи міжнародні команди. Зокрема, це стимулювало розвиток ІТ-аутсорсингу та офшорного програмування. Україна, Індія, Польща стали значними учасниками глобального ІТ ринку, надаючи послуги високої якості за конкурентними цінами.

ІТ-сектор приваблює значні інвестиції, що забезпечує фінансову підтримку для розвитку нових технологій і стартапів. Венчурний капітал та інкубатори стартапів допомагають перетворювати інноваційні ідеї в комерційні продукти

Державна політика, що стимулює інновації та розвиток ІТ-інфраструктури, має важливе значення для формування ринку. Країни підтримують розвиток національних ІТ секторів через податкові пільги, інвестування в освіту та наукові дослідження.

Насичені ринки Північної Америки, Європи та Азії більше не є єдиними центрами ІТ розвитку. Африка, Латинська Америка та країни Близького Сходу швидко наздоганяють і починають активно впроваджувати цифрові технології. Це стимулює подальше зростання і глобалізацію ринку.

З розвитком ІТ зростає і важливість кібербезпеки. Проблеми захисту даних та конфіденційності вимагають від компаній вкладати ресурси в інновації у сфері безпеки, що стає однією з ключових складових успіху на ІТ ринку.

Україна займає важливе місце на глобальному ринку інформаційних технологій (ІТ), демонструючи швидке зростання та зміцнюючи свою позицію як один із провідних центрів ІТ-аутсорсингу у світі. Розглянемо основні аспекти та чинники, що визначають місце України на цьому ринку.

Український ІТ-сектор демонструє значні темпи зростання, що робить його одним із найдинамічніших в країні. Щорічно ІТ-галузь збільшує свій внесок у ВВП, а кількість ІТ-фахівців зростає. За різними оцінками, в Україні працює понад 300 тисяч ІТ-фахівців, і ця кількість зростає щороку.

Україна стабільно входить до топ-10 країн за рівнем ІТ-аутсорсингу. Основні причини успіху:

- Високий рівень технічних знань: Українські ІТ-фахівці володіють передовими навичками в програмуванні, розробці ПЗ, кібербезпеці та управлінні даними.

- Конкуентоспроможні ціни: Високий рівень кваліфікації українських програмістів поєднується з відносно низькими затратами на їхні послуги порівняно з країнами Західної Європи та Північної Америки.

- Географічне розташування: Україна має зручне місце розташування для співпраці з європейськими та американськими підприємствами, що дозволяє легко налагоджувати часові зони для спільної роботи.

Україна спеціалізується на розробці програмного забезпечення, веб-розробці, мобільних додатках, хмарних рішеннях, кібербезпеці та інтелектуальному аналізі даних. Крім того, українські компанії працюють у таких галузях як:

- Фінансові технології (FinTech)
- Інтернет речей (IoT)
- Штучний інтелект (AI) та машинне навчання
- Розробка ігор

Україна стає все більш відомою на світовому рівні завдяки своїм технологічним стартапам. У таких містах як Київ, Львів, Харків та Дніпро формується сприятливе середовище для розвитку стартапів. В останні роки в Україні з'явилися такі успішні компанії як:

- Grammarly — популярна платформа для перевірки граматики, створена українцями.
- GitLab — одна з провідних платформ для DevOps, яка була заснована в Україні.
- Readdle — розробник мобільних додатків для продуктивності, відомий своїми програмами для iOS.

Україна має потужну освітню базу у сфері інформаційних технологій. Щорічно українські технічні університети випускають тисячі молодих IT-спеціалістів, які мають міцні теоретичні та практичні знання. Країна також активно розвиває IT-освіту через приватні навчальні заклади, курси та школи програмування, що сприяє підвищенню кваліфікації.

Хоча Україна має ще певні виклики у сфері державної підтримки ІТ-індустрії, в останні роки спостерігається зростання інтересу з боку іноземних інвесторів. Зокрема, було створено законодавчу базу для розвитку ІТ-індустрії, знижено податкове навантаження на ІТ-компанії, запущено спеціальні програми для підтримки стартапів.

Повномасштабне вторгнення Росії в Україну в 2022 році справило значний вплив на всі сфери економіки, включно з ІТ. Проте український ІТ-сектор продемонстрував високу стійкість. Багато компаній швидко адаптувалися до нових умов, перейшовши на віддалену роботу або перемістивши офіси в інші регіони країни або за кордон. ІТ-спільнота активно допомагала у захисті кібербезпеки країни та підтримувала роботу критичної інфраструктури.

Незважаючи на виклики, ІТ-сектор України має великий потенціал для подальшого зростання. Постійне збільшення числа міжнародних замовлень, розвиток стартапів, інтеграція з глобальними технологічними трендами та посилення співпраці з іноземними партнерами створюють можливості для закріплення України як одного з ключових гравців на світовому ринку ІТ.

Отже, ринок інформаційних технологій є одним із найбільш важливих секторів сучасної економіки, який продовжує швидко зростати завдяки технологічним інноваціям, глобалізації та цифровізації. Сучасні ІТ-рішення трансформують всі аспекти життя, забезпечуючи нові можливості для бізнесу, створюючи інноваційні продукти та відкриваючи нові ринки. Майбутнє ІТ-сектору виглядає дуже перспективно, оскільки зростання попиту на нові технології продовжуватиме стимулювати його розвиток на глобальному рівні.

Формування і розвиток глобального ринку інформаційних технологій є динамічним процесом, який визначається технічним прогресом, глобалізацією та потребами суспільства. Ринок продовжує розширюватися, охоплюючи нові сегменти, регіони та споживачів, і стає невід'ємною частиною сучасної світової економіки.

Україна займає важливе місце на глобальному ІТ ринку, завдяки висококваліфікованим кадрам, конкурентним цінам та сильному аутсорсинговому сектору. Розвиток стартапів, інноваційні проекти та стійкість до викликів, таких як війна, дозволяють Україні залишатися конкурентоспроможною та забезпечують її місце серед провідних технологічних країн світу.

1.2. Суб'єкти підприємництва у сфері інформаційних технологій

Сфера інформаційних технологій (ІТ) динамічно розвивається, що веде до виникнення нових видів підприємництва та об'єктів права. Розуміння особливостей цих об'єктів та їх правового регулювання є ключовим фактором успішного ведення бізнесу в ІТ-сфері.

Особливо – це стосується сфери електронної комерції, адже протягом останніх п'яти років український та європейський ринки електронної комерції нарощували свої обсяги та завойовували прихильність все більшої кількості споживачів, проте військова агресія Росії призупинила стрімкий розвиток вітчизняної електронної комерції [0].

В загальному, для глибокого розуміння теми слід розглянути класифікацію об'єктів підприємництва в ІТ-сфері.

Так, за видом об'єкта підприємництва у сфері ІТ можна класифікувати на [52]:

1. Матеріальні: комп'ютерне обладнання, програмне забезпечення, носії інформації).
2. Нематеріальні: авторські права, патенти, ноу-хау, комерційна таємниця.

Відповідно до цієї класифікації, можна розглянути наступні підприємницькі структури:

- Фірма, яка розробляє та продає програмне забезпечення для бухгалтерського обліку, використовує як матеріальні (комп'ютерне

обладнання), так і нематеріальні (авторські права на програмне забезпечення) об'єкти підприємництва.

- Веб-студія, яка створює веб-сайти для своїх клієнтів, використовує як матеріальні (комп'ютерне обладнання), так і нематеріальні (авторські права на веб-сайти) об'єкти підприємництва.

- ІТ-підприємство, яка надає послуги з аутсорсингу розробки програмного забезпечення, використовує знання та досвід своїх співробітників як основний об'єкт підприємництва.

За способом використання об'єкти ІТ можуть бути [12]:

1. Для власних потреб: комп'ютерне обладнання, програмне забезпечення для ведення бухгалтерського обліку.

2. Для продажу: програмне забезпечення, веб-сайти, мобільні додатки.

3. Правове регулювання об'єктів підприємництва у сфері ІТ в Україні здійснюється на основі:

4. Цивільного кодексу України: регулює відносини, пов'язані з авторським правом, патентами, ноу-хау, комерційною таємницею.

5. Господарського кодексу України: регулює відносини, пов'язані з купівлею-продажем, ліцензуванням, передачею технологій .

6. Законів України: "Про інформацію", "Про захист персональних даних", "Про електронну комерцію".

Варто відмітити, що об'єкти підприємництва у сфері інформаційних технологій (ІТ) мають ряд особливостей, які відрізняють їх від інших видів об'єктів права:

1. Висока інтелектуальна складова. Більшість ІТ-об'єктів є результатом інтелектуальної праці та потребують спеціальних знань та навичок для їх створення та використання. Це може ускладнювати процес оцінки їх вартості та захисту їх від несанкціонованого використання[45].

2. Швидка змінюваність. Сфера ІТ динамічно розвивається, що веде до швидкого застарівання ІТ-об'єктів. Це потребує постійного оновлення та модернізації ІТ-інфраструктури та програмного забезпечення.

3. Складність правового регулювання. Динамічність розвитку сфери ІТ створює труднощі для законодавців у регулюванні ІТ-відносин. Це може призвести до правової невизначеності та ризиків для ІТ-підприємців.

4. Віртуальність. Багато ІТ-об'єктів існують у віртуальному середовищі, що робить їх складними для контролю та захисту. Це може призвести до проблем з кібербезпекою та захистом персональних даних[44].

5. Глобальність. ІТ-сфера не має географічних обмежень, що робить ІТ-підприємництво доступним для людей з усього світу. Це може призвести до конкуренції з боку ІТ-компаній з інших країн, де умови ведення бізнесу можуть бути більш сприятливими.

6. Висока вартість. Створення та розвиток ІТ-бізнесу може потребувати значних капіталовкладень. Це може ускладнювати доступ до ІТ-підприємництва для малих та середніх підприємств.

7. Етичні аспекти. Розвиток ІТ-технологій веде до виникнення нових етичних проблем, таких як штучний інтелект, кібербезпека, та приватність. ІТ-підприємці повинні враховувати ці проблеми при веденні бізнесу.

Отже, об'єкти підприємництва у сфері ІТ мають ряд особливостей, які потребують спеціального правового регулювання. Для успішного ведення підприємницької діяльності, важливо знати та розуміти особливості цих об'єктів для ведення успішного бізнесу в ІТ-сфері. Вважаємо за необхідне продовжувати вдосконалювати законодавство у сфері ІТ з метою кращого захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання, створити систему підтримки та розвитку ІТ-підприємництва та підвищувати рівень правової обізнаності підприємців у сфері ІТ.

1.3. Методичні основи формування системи КРІ у сфері інформаційних технологій.

Система ключових показників ефективності (КРІ — Key Performance Indicators) є невід’ємною частиною успішного управління ІТ-проектами та підприємствами. Вона дозволяє вимірювати продуктивність, контролювати досягнення стратегічних цілей та оптимізувати бізнес-процеси. У сфері інформаційних технологій КРІ допомагає оцінити ефективність як окремих працівників, так і цілих команд та підрозділів. Формування такої системи вимагає дотримання певної методики для забезпечення релевантності та точності оцінювання.

Сучасне бізнессередовище доволі мінливе та характеризується все більш зростаючою конкуренцією. Значний вплив внутрішніх та зовнішніх факторів, зростання вартості ресурсів, нові технологічні рішення – все це наштовхує власників компаній шукати нові методи управління бізнес-процесами задля утримання конкурентних позицій на ринку та досягнення найвищих фінансових результатів [51].

Зважаючи на базові засади управління, удосконалення процесу загалом варто розпочати зі стадії оцінки поточного стану розвитку компанії. Аналіз має неабияке значення в управлінні бізнес-процесами через можливості виявлення прогалин, недоопрацювань, недосконалих механізмів, саме тому цій проблематиці присвячено безліч праць вчених з різних куточків світу. До найпопулярніших сучасних методик оцінки бізнесу є система КПЕ або ж ключові показники ефективності (англ. Key Performance indicators – КПЕ), яку використовують більшість великих світових компаній. Основні показники ефективності (КПЕ) – це вимірювані цілі компанії, як правило, пов'язані зі стратегією, розкриті за допомогою інструментів управління ефективністю, таких як збалансована система показників. Оскільки в Україні дана система індикаторів ще не набула поширення, вважаємо за актуальне розглянути її базові елементи та можливості застосування

Основний етап формування системи KPI — це чітке розуміння стратегічних цілей організації. Для того, щоб KPI стали ефективними інструментами управління, вони повинні безпосередньо відображати основні бізнес-цілі та бути адаптовані до поточної бізнес-моделі. У сфері ІТ це можуть бути цілі, пов'язані з:

- Збільшенням доходів (наприклад, через зростання кількості користувачів програмного забезпечення);
- Поліпшенням клієнтського обслуговування;
- Підвищенням якості продукту;
- Оптимізацією витрат і ресурсів;
- Скороченням часу розробки продуктів (time-to-market).

Визначення цілей дозволяє узгодити KPI з бізнес-процесами компанії та визначити ключові аспекти для вимірювання.

Кожен KPI повинен бути конкретним, вимірюваним, досяжним, релевантним та обмеженим у часі (SMART). У сфері інформаційних технологій часто використовуються такі показники:

- Час виконання завдань (Cycle Time): Вимірює, скільки часу потрібно для завершення певної задачі або проекту, від його ініціації до повної реалізації.
- Продуктивність команди (Team Velocity): Відображає кількість завдань або робочих елементів, які команда може завершити за певний період часу.
- Коефіцієнт багів (Bug Rate): Оцінює кількість дефектів у продукті або коді на одиницю роботи.
- Рівень задоволеності клієнтів (Customer Satisfaction Score, CSAT): Вимірює, наскільки клієнти задоволені продуктом або послугою.
- Коефіцієнт утримання клієнтів (Customer Retention Rate): Показник того, як добре підприємство утримує клієнтів і мінімізує відтік користувачів.

- Показник часу безвідмовної роботи (Uptime): Відображає надійність програмних продуктів або інфраструктури компанії.

Важливо також враховувати специфіку кожного відділу або команди. Для команди розробників KPI може стосуватися швидкості розробки, для маркетингової команди — кількості залучених користувачів або успішності рекламних кампаній.

KPI мають бути структуровані відповідно до ієрархії управління. На стратегічному рівні визначаються загальні показники ефективності, наприклад, прибуток або частка ринку. На тактичному рівні можна встановити KPI для окремих підрозділів, наприклад, продуктивність IT-департаменту або рівень задоволеності користувачів. Операційний рівень включає індивідуальні KPI, які допомагають виміряти продуктивність конкретних співробітників або команд.

У сфері інформаційних технологій автоматизація є важливою частиною процесу збору та аналізу даних для KPI. Використання спеціалізованих систем і програмного забезпечення дозволяє:

- Збирати дані в реальному часі;
- Аналізувати результати роботи та прогрес;
- Генерувати звіти і візуалізації для швидкої інтерпретації.

Популярними інструментами для автоматизації моніторингу KPI в IT-сфері є Jira, Asana, Trello, а також спеціалізовані BI-системи (Business Intelligence), такі як Power BI або Tableau.

Ключовий показник ефективності (КПЕ) – це вимірювана величина, яка демонструє, наскільки ефективно підприємство досягає ключових цілей бізнесу. Організації використовують КПЕ на декількох рівнях для оцінки свого успіху в досягненні цілей. КПЕ високого рівня можуть орієнтуватися на загальну ефективність бізнесу, тоді як КПЕ низького рівня можуть зосереджуватися на процесах у відділах, таких як продажі, маркетинг, HR, підтримка та інші. Ключові показники діяльності компанії є не тільки важливими для моніторингу фінансових показників, вони також можуть

допомогти покращити моральний стан працівників, задоволення клієнтів та інші, більш особисті цілі, важливі для зростання та успіху бізнесу в цілому.

Таблиця 1.1

Найбільш використовувані КРІ у світовій практиці

№	Назва показника		Пояснення
	Оригінал	Переклад	
1	2	3	4
<i>Фінансові показники</i>			
1	Profit	Прибуток	Необхідно аналізувати як валову, так і чисту норму прибутку, для кращого розуміння успішності діяльності компанії
2	Cost	Вартість	Вимірник ефективності витрат, який використовують для визначення політики управління витратами
3	LOB Revenue Vs. Target	Дохід проти цілі	Це порівняння між фактичним доходом та прогнозованим доходом. Аналіз розбіжностей між цими двома показниками допоможуть визначити, як працює підприємство в напрямку досягнення поставлених цілей
4	Cost Of Goods Sold	Вартість проданих товарів	Обчисливши всі виробничі витрати на продукт, який продає підприємство, можна отримати інформацію про те, як повинна виглядати марка товару. Ця інформація є ключовою при визначенні конкурентної позиції товару на ринку
5	Day Sales Outstanding (DSO)	День продажів (DSO)	Показник, який показує кількість днів за які підприємство збирає дебіторську заборгованість. Визначається шляхом поділу дебіторської заборгованості на кількість загальних кредитних продажів помножену на кількість днів (період, який аналізується)
6	Sales By Region	Продажі за регіонами	Аналіз продажів у регіональному розрізі дає змогу визначити найбільш успішні та розробити план заходів для тих, які відстають від поставлених цілей
7	LOB Expenses Vs. Budget	Витрати проти бюджету	Порівняння фактичних витрат із прогнозованим бюджетом дасть змогу створити ефективніший бюджет компанії в майбутньому
<i>Показники активності клієнтів</i>			
8	Customer Lifetime Value (CLV)	Ціннісна вартість клієнта	CLV допомагає переглянути ефект, який отримує підприємство від довготривалих відносин із клієнтами. Даний показник дасть змогу зрозуміти який канал допоможе завоювати найкращих клієнтів з найменшими витратами
9	Customer Acquisition Cost (CAC)	Вартість придбання клієнта	CAC – це розподіл загальних витрат на залучення нових клієнтів відповідно до різних часових рамок. Це одиниці з найважливіших показників електронної комерції, оскільки за його допомогою можна оцінити економічну ефективність маркетингових кампаній
10	Customer Satisfaction & Retention	Задоволеність клієнтів	Показник задоволеності клієнтів та відсоток клієнтів, які повторюють покупку (також часто використовується в електронній комерції)
11	Net Promoter Score (NPS)	Чистий показник промоутера	Щоб визначити NPS, щоквартально клієнти проходять опитування, щоб побачити, наскільки ймовірно, що вони порекомендують продукцію компанії

1	2	3	4
12	Number Of Customers	Кількість клієнтів	Подібно до прибутку, цей показник ефективності є досить простим. Визначаючи кількість придбаних та втрачених клієнтів. За допомогою даного показника керівництво компанії може зрозуміти, чи продукція компанії задовольняє чи не задовольняє потреби клієнтів
<i>Показники бізнес-процесів</i>			
13	Customer Support Tickets	Підтримка клієнтів з допомогою запитів	Аналіз кількості нових запитів, кількості вирішених запитів та часу вирішення допоможе створити найкращий відділ обслуговування клієнтів у галузі
14	Percentage Of Product Defects	Відсоток дефектної продукції	Візьміть кількість несправних одиниць і поділіть їх на загальну кількість одиниць, вироблених у часовий період, який ви вивчаєте. Це дасть вам відсоток бракованої продукції. Ясна річ, чим нижче ви можете отримати це число, тим краще
15	LOB Efficiency Measure	Загальний показник ефективності	Ефективність може бути виміряна по-різному в кожній галузі. Ефективність виробничої компанії, може бути виміряна як кількість одиниць вироблених щогодини
<i>Показники управління персоналом</i>			
16	Employee Turnover Rate (ETR)	Коефіцієнт обороту працівників	ETR – кількість працівників, які звільнились з компанії розділена на середню кількість працівників
17	Percentage Of Response To Open Positions	Відсоток відповідей на відкриті позиції	Відсоток кваліфікованих претендентів, які подають заявки на відкриті вакансії компанії
18	Employee Satisfaction	Задоволеність працівників	Вимірювання задоволеності працівника за допомогою опитувань та інших показників є життєво важливим для здоров'я компанії

Джерело: [51]

Важливість застосування системи КПЕ можливо пояснити такими твердженнями [51,4]:

- вимірювання цілей: КПЕ – це вимірювання, за допомогою якого можна визначити, чи досягає бізнес своїх стратегічних цілей, чи ні;
- надання інформації та зворотного зв'язку. Показники забезпечують простий, детальний огляд діяльності компанії, а також надійну інформацію в реальному часі для ефективного прийняття рішень;
- освіта. КПЕ створюють передумови для розвитку навчання в організації, оскільки завдяки їм зростає конкуренція між персоналом, що може призвести до виникнення інновацій та кращого розуміння бізнес-стратегії;

– мораль персоналу. Завдяки КПЕ можливим є отримання позитивних відгуків чи мотиваційних стимулів.

Для прикладу, якщо роботу персоналу не оцінювати, нові рішення чи досягнення можуть бути не поміченими і відповідно не оцінені вищим керівництвом. На основі КПЕ в підприємствах можуть розроблятися системи бонусів чи винагород; – послідовність та наступність. Пріоритети та цілі в бізнесі постійно змінюються під впливом різноманітних факторів, але вимірювання КПЕ має залишатися послідовним та системним. Це важливо для моніторингу довгострокових стратегічних цілей, не зважаючи на зміни внутрішнього чи зовнішнього середовища.

Отже, КПЕ призначені для відповіді на запитання стосовно розвитку компанії та мотивації до прийняття рішень щодо управління результативністю. Однак КПЕ зазвичай створюють більше запитань, ніж відповідей. Саме тому, важливо, щоб керівництво компанії не лише розглянуло ці питання, але й використало їх для досягнення успіху через зміну політики управління. Нині ще досі не розроблено єдиної прийнятої системи показників ефективності, однак у найбільш загальному вигляді їх можна згрупувати у 4 основних сфери діяльності підприємства (фінансові показники, показники активності клієнтів, показники бізнес-процесів, показники управління персоналом) та 18 базових КПЕ (Таблиця 1). Дані КПЕ використовуються у найбільших підприємствах світу, зокрема таких як Apple, Microsoft, Nestle, Toyota Motor, Google, Samsung, FedEx, Nike, тощо.

Система КРІ повинна бути динамічною та адаптуватися до змін у бізнес-середовищі. Потрібно постійно переглядати показники для виявлення нових викликів і можливостей. У сфері інформаційних технологій, де інновації відбуваються дуже швидко, важливо регулярно оновлювати систему КРІ, щоб вона відповідала новим цілям і тенденціям ринку.

Після впровадження системи КРІ важливо забезпечити регулярний зворотній зв'язок із співробітниками щодо їхніх досягнень та результатів. Співробітники повинні розуміти, як їхня робота впливає на загальні

показники компанії та як вони можуть поліпшити свої результати. Крім того, КРІ часто використовуються як основа для мотиваційних програм, включаючи бонуси та винагороди за досягнення певних цілей.

Для оцінки ефективності впровадженої системи КРІ необхідно здійснювати регулярний аналіз результатів і порівнювати їх з базовими показниками. Це дозволяє зрозуміти, чи досягаються поставлені цілі, чи необхідні коригування у системі.

Отже, формування системи КРІ у сфері інформаційних технологій є важливим інструментом для управління ефективністю бізнесу. Правильно підібрані показники дозволяють вимірювати продуктивність, виявляти слабкі місця та оптимізувати процеси. Основою успішної методики є узгодженість КРІ із загальними цілями бізнесу, автоматизація збору даних та постійне вдосконалення системи для відповідності вимогам мінливого ІТ-середовища.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РИНКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз особливостей розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій

Сучасний світ визначається стрімкими технологічними змінами та несамопитим розвитком інформаційних технологій (ІТ). За останні десятиріччя ІТ галузь стала ключовою точкою стартап-компаній, підприємницької активності та інновацій. Розглядаючи теоретичні основи розвитку підприємництва у сфері ІТ-послуг, важливо звернутися до основних концепцій і підходів, які визначають цей процес (Таблиця 2.1).

Передусім сучасне підприємництво в ІТгалузі базується на інноваціях і швидкому впровадженні передових технологій. Швидкі темпи змін у цьому секторі ставлять високі вимоги до підприємницької діяльності, що передбачає не тільки вміння адаптуватися до нововведень, але й створювати їх. Інноваційний потенціал підприємства визначається його здатністю до впровадження та вдосконалення технологій, що стимулює конкурентоспроможність [20].

Підприємництво в ІТ-сфері також тісно пов'язане з концепцією стартапів. Стартап-компанії, що спеціалізуються на ІТ-послугах, часто є каталізатором інновацій і змін у бізнес-середовищі. Створюючи нові продукти та сервіси, стартапи визначають нові ринкові тренди, впливають на споживчі уподобання та створюють підґрунтя для розвитку галузі.

Специфіка ІТ-послуг полягає в їхньому високому ступені диференціації та персоналізації. Підприємства в цій сфері надають різноманітні послуги, починаючи від розроблення програмного забезпечення та закінчуючи обслуговуванням хмарних технологій. Однак успішність підприємства в ІТ визначається не лише широтою його послуг, але і їхньою якістю та інноваційністю. Теорія підприємництва в ІТ-сфері також враховує зміни в організаційній структурі підприємств. Гнучкі методології розроблення програмного забезпечення, такі як «Scrum» чи «Kanban», стають необхідним

елементом для підтримки гнучкості та швидкості виробництва. Перехід до «DevOps» культури також визначається потребою у високо функціональних командах, які можуть ефективно взаємодіяти та вдосконалювати продукти на кожному етапі їхнього життєвого циклу [9].

Таблиця 2.1.

Місце сектору та ринку ІТ-послуг у галузевій структурі інформаційно-комунікаційних технологій

Галузь інформаційно-комунікаційних технологій	
Сегмент інформаційних технологій	Сегмент комунікаційних технологій
<p>Основні напрямки галузі інформаційно-технологічних послуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Надання послуг аутсорсингу. 2. Консультування в галузі інформаційних технологій. 3. Оброблення та зберігання електронної інформації. 4. Зайнятість у сфері інформаційних технологій. 5. Інвестування в галузь інформаційних технологій. 6. Інші форми реалізації інформаційно-технологічної продукції. 	Сектор телекомунікаційного обладнання.
<p>Сектор програмного забезпечення:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ПЗ для корпоративного бізнесу. • ПЗ інформаційно-комерційної безпеки. • ПЗ для критично важливих команд. 	<p>Галузь телекомунікаційних послуг включає:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послуги провайдерів інформаційного зв'язку. 2. Послуги безпроводного інформаційного зв'язку.
<p>Сектор апаратного забезпечення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обладнання промислового технологічного значення. 2. Обладнання для інформаційно-комерційних потреб. 3. Обладнання користувача. 	<p>Ринок послуг інформаційно-телекомунікаційних та комунікаційних технологій включає:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Послуги з інтеграції технологій і продуктів. • Ринок інтелектуальних послуг і послуг просування продукту у сфері ІТ, а також відповідних товарних рішень.

Джерело: [10]

Додатково, у теоретичних засадах розвитку підприємництва важливо розглядати питання екосистеми ІТ-галузі. Зараз існує тенденція до створення

інноваційних екосистем, які об'єднують стартапи, інвесторів, академічних дослідників і корпорації для спільного створення та впровадження нових технологій (Таблиця 2.2). Ця взаємодія допомагає створювати умови для зростання та підтримки інноваційних ідей.

Таблиця 2.2.

Стан і тенденції розвитку в контексті активізації інвестиційної діяльності на ринку ІТ-послуг України

Стан	Тенденції
<ul style="list-style-type: none"> • Позитивні макроекономічні умови та глобальні тренди щодо поширення інформаційних технологій у суспільстві та економіці. • Велика кількість фахівців, а також самозайнятих осіб, які спеціалізуються на наданні ІТ-послуг. • Розширення системи підготовки кадрів і залучення іноземних інвестицій. • Високий рівень адаптивності, можливість формування та динаміка оплати праці в ІТ-галузі. • Нестабільність рівня інформаційного суспільства. • Перекачування зовнішнього аутсорсингу виробництва ІТ-продуктів. 	<ul style="list-style-type: none"> • Збільшення кількості компаній та учасників господарського обороту у сфері ІТ. • Зростання валового продукту у галузі ІТ-послуг та їх обсягів. • Збільшення кількості зайнятих у галузі ІТ-фахівців. • Підвищення рівня ІТ-сектору у загальній макроекономічній структурі. • Розширення обсягу інвестицій для підтримки технологічних інновацій. • Зменшення рівня податків у галузі ІТ. • Посилення позицій ІТ-послуг.
<i>Передумови</i>	
Сприятливі	Не сприятливі
<ul style="list-style-type: none"> • Підвищення важливості ІТ-сектору у системі національної економіки, його роль як стратегічного ресурсу. • Розвиток відносин з іноземними партнерами, що відображається у зростанні ІТ-послуг. • Великі масштаби та високий ефективність у галузі. • Задоволення потреб економіки у відповідній сфері. 	<ul style="list-style-type: none"> • Близькі взаємозв'язки з іншими сферами та розширення виробничого потенціалу. • Позитивний вплив на ІТ-сектор у галузі.
<i>Об'єкти державної політики активізації інвестиційних процесів</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Розширення транспортної та технічної бази в умовах активізації інвестицій. • Удосконалення транспортної структури. 	

Джерело: [10]

Загалом теоретичні основи розвитку підприємництва у сфері ІТ-послуг визначаються високою динамікою галузі, потребою в постійних інноваціях, гнучкістю в організаційних підходах і важливістю формування ефективних екосистем. Вивчення цих теоретичних складових відкриває можливості для розуміння та адаптації підприємницького середовища в ІТ-сфері для досягнення високих показників ефективності та стійкого розвитку.

Сучасний стан розвитку підприємництва у сфері інформаційних технологій є важливим об'єктом дослідження, оскільки ця галузь стає ключовою точкою інновацій, розроблення та впровадження передових технологій. Аналізуючи сучасний стан підприємництва у сфері ІТ-послуг, важливо розглядати його основні складові та фактори, що визначають його динаміку та напрям розвитку. ІТ-галузь, безсумнівно, є однією з галузей, що найінтенсивніше розвивається, що ставить перед собою великі завдання та можливості. У сучасному світі підприємство в ІТ-сфері визначається швидкістю реакції на технологічні зміни, створенням інноваційних рішень і пошуком нових напрямів розвитку. За останні десятиріччя спостерігається зростання кількості стартапів у цій галузі, що свідчить про високий рівень підприємницької активності.

Однією з основних характеристик сучасного стану підприємництва в ІТ є його висока конкретність. Змагання на ринку ІТ-послуг стає все більш інтенсивним у зв'язку з розвитком технологій, що стимулює компанії вдосконалювати свої продукти та сервіси, шукати нові підходи до роботи та забезпечувати високу якість послуг [10, с. 55].

Однак існують певні виклики, з якими стикається підприємство в ІТ-галузі. Зокрема, високий рівень технічної складності проєктів, нестабільність в економіці, велика конкуренція та нестабільність на ринку праці можуть ускладнювати управління та розвиток підприємств за умов змін і комунікацій. Дослідження показує, що багато успішних підприємств в ІТ спеціалізуються на розробленні та впровадженні інноваційних технологій. Вони активно впроваджують концепції штучного інтелекту, блокчейн-

технологій, інтернету речей (IoT) та інших передових напрямів. Це свідчить про готовність індустрії IT до розвитку та експериментів.

Однією з актуальних тенденцій в сучасному IT-підприємстві є зростання ролі стартапів. Багато молодих компаній стають мотором інновацій і забезпечують галузь свіжими ідеями та підходами. Залучення інвестицій в стартапи стає важливим елементом розвитку підприємства у сфері IT. Однією з головних переваг стартапів є їхня здатність залучати талановитих і креативних фахівців. Молоді компанії, часто створені енергійними та амбіційними засновниками, пропонують найбільш привабливе для молоді робоче середовище. Це сприяє притоку талановитих спеціалістів, які прагнуть бути частиною інноваційного процесу та розвиватися в динамічному середовищі. Стартапи в IT-галузі є не лише джерелом нових ідей, але й інкубаторами інновацій. Зазвичай такі компанії виникають з метою вирішення конкретних проблем або надання нових, більш ефективних рішень. Спрощення комунікації, впровадження нових технологій та підходів – одні з небагатьох сфер, де стартапи можуть зробити значний внесок [20].

Додатковою важливою рисою стартапів є їхня гнучкість і швидкість ухвалення рішень. Порівняно з великими корпораціями, стартапи можуть швидше реагувати на зміни в ринкових умовах, удосконалювати свої продукти та адаптуватися до потреб клієнтів. Це дозволяє їм бути конкурентоспроможними та реагувати на технологічні та ринкові тенденції. Залучення інвестицій в стартапи є важливим елементом їхнього розвитку. Інвестори, своєю чергою, будучи своєрідними кураторами інновацій, надають стартапам необхідний капітал для масштабування та реалізації їхніх ідей. Це взаємовигідний процес, де інвестори отримують доступ до перспективних технологій і ринкових гравців, а стартапи – можливість розвивати свої продукти та послуги. Необхідно також відзначити роль стартапів у створенні інноваційної екосистеми. Вони активно взаємодіють з іншими підприємствами, великими технологічними гігантами та

дослідницькими установами. Створення спільних ініціатив, лабораторій і галузевих об'єднань дозволяє сприяти обміну ідеями та знаннями, що є важливим для сталого розвитку галузі.

Потрібно також відзначити вплив глобальних тенденцій, таких як цифрова трансформація, зміни в робочих процесах і зростання важливості кібербезпеки. Ці складові впливають на стратегії розвитку підприємств, спонукаючи їх адаптуватися до нових реалій та викликів. Цифрова трансформація стала необхідною складовою успіху в умовах постійного технологічного розвитку. Підприємства повинні адаптувати свої бізнес-процеси та внутрішню інфраструктуру до вимог сучасного цифрового середовища. Використання передових технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання та аналітика даних, стає визначальним чинником конкурентоспроможності. Спроможність ефективно впроваджувати ці технології визначає успіх компаній і їхню здатність відповідати на ринкові виклики [14].

Зміни в робочих процесах стають необхідною реакцією на динамічність сучасного бізнессередовища. Гнучкі та інноваційні моделі організації робочих процесів дозволяють підприємством ефективніше використовувати ресурси, пристосовуватися до змін у вимогах ринку та швидше впроваджувати нові технології. Важливою є здатність до постійного вдосконалення та адаптації, щоб забезпечити конкурентоспроможність в умовах швидкої технологічної еволюції. Зростання важливості кібербезпеки визначає нові вимоги до діяльності ІТ-підприємств. З поглибленням цифрової трансформації та збільшенням обсягу цифрових даних зростає ймовірність кібератак і порушень безпеки. Захист від кіберзагроз стає пріоритетом для компаній, і вони змушені розглядати це як складову стратегічного управління. Розроблення та впровадження ефективних кіберзахистових стратегій і технологій стає невід'ємною частиною успішного бізнесу.

Для того щоб адаптуватися до цих глобальних тенденцій, підприємства повинні розробляти гнучкі та інноваційні стратегії розвитку. Інтеграція новітніх технологій, оптимізація робочих процесів і посилення кібербезпеки стають необхідними етапами в еволюції сучасного ІТ-бізнесу. Вдалий розвиток за умов змін і комунікацій враховує не лише внутрішній потенціал компанії, але і її здатність адаптуватися до світу технологій і викликів електронної ери, що швидко змінюється. Загалом аналіз сучасного стану розвитку підприємництва в ІТ-послугах вказує на великий потенціал і можливості для інновацій та стійкого розвитку. Попри виклики, галузь продовжує залучати талановитих фахівців та інвесторів, забезпечуючи темпи зростання та впровадження передових технологій. Україна, будучи однією з найбільших країн у Східній Європі, активно розвиває свій інформаційний сектор, визначаючи ІТ-галузь як один із стратегічних напрямів економічного зростання.

Державна політика щодо розвитку підприємництва у сфері ІТ-послуг має важливе значення для стимулювання інновацій, залучення інвестицій і підтримки конкурентоспроможності на світовому ринку. Однією з визначальних складових державної політики є закладення правового та інституційного фундаменту для розвитку ІТсектору. Уряд України активно працює над створенням сприятливого правового середовища, що б дозволяло підприємствам в галузі інформаційних технологій ефективно функціонувати та розширюватися. Це включає в себе вдосконалення законодавства щодо інтелектуальної власності, створення ефективної системи реєстрації бізнесу та спрощення податкового регулювання [15, с. 76].

Важливою складовою державної політики є підтримка стартапів і молодих компаній у ІТсфері. Уряд розробив програми та ініціативи, спрямовані на фінансову підтримку стартапів, надання доступу до інвестицій та розвитку інноваційних проєктів. Також активно впроваджуються інструменти для співпраці між урядом, бізнесом і вищими навчальними закладами з метою створення сприятливої екосистеми для розвитку та

підтримки інновацій. Особливу увагу держава приділяє розвитку освіти у сфері ІТ.

Запровадження сучасних навчальних програм, підтримка ініціатив з вдосконалення кадрового потенціалу та навчання висококваліфікованих фахівців є важливою частиною стратегії. Забезпечення доступу до високотехнологічних освітніх програм та стажувань у великих ІТ-підприємствах є пріоритетним завданням держави. Ще однією важливою складовою державної політики є створення умов для залучення іноземних інвестицій. Україна активно рекламує свій ІТ-ринок як привабливий для інвесторів, надаючи низку пільг і послуг для залучення закордонного капіталу. Зокрема, це включає в себе спрощений порядок реєстрації бізнесу, розроблення інвестиційних програм та взаємодію з міжнародними інституціями [42, с. 246].

Значною частиною стратегії є розвиток інфраструктури та підтримка досліджень і розробок. Створення інноваційних технопарків, лабораторій і інфраструктурних об'єктів дозволяє підприємствам швидше впроваджувати нові технології та сприяє створенню сприятливого середовища для досліджень та експериментів. Важливою складовою державної політики є також створення механізмів для вирішення проблем щодо кібербезпеки та захисту даних. Запровадження ефективних правових норм і технічних заходів для захисту від кіберзагроз допомагає зберегти довіру як внутрішніх, так і зовнішніх учасників ІТ-ринку. Державна політика щодо розвитку підприємництва у сфері ІТ-послуг в Україні зорієнтована на створення сприятливих умов для інновацій, підтримки стартапів, залучення іноземних інвестицій, розвитку освіти та кадрового потенціалу, а також забезпечення кібербезпеки. Ці заходи спрямовані на зростання конкурентоспроможності українського ІТ-сектору на світовому ринку та забезпечення сталого розвитку цієї важливої галузі економіки.

Отже, розглядаючи динамічний світ інформаційних технологій, можна визначити низку основних складових, які впливають на розвиток

підприємництва за умов змін та комунікацій у цій сфері. ІТ-галузь визначається стрімким темпом змін, і тому важливо розглядати не лише поточний стан, але й напрями розвитку, тенденції та стратегії для досягнення успіху.

По-перше, важливо відзначити високий ступінь конкуренції в ІТ-галузі. З кожним роком кількість компаній, які працюють у цій сфері, збільшується, і це викликає необхідність постійного вдосконалення та інновацій. Підприємства повинні бути готові до постійної адаптації, впровадження новітніх технологій і швидкої реакції на ринкові зміни.

По-друге, інвестиції у дослідження та розробки є дуже важливими. Підприємства, які активно вкладають кошти в інновації, отримують величезну конкурентну перевагу. Розвиток нових продуктів, удосконалення наявних рішень та активна участь у галузевих ініціативах стають важливими елементами успішної стратегії.

Важливим фактором є глобалізація і міжнародна експансія. Участь у глобальних ринках розширює можливості для компаній і дозволяє знаходити нові точки зростання. Важливо враховувати культурні, правові та економічні відмінності при входженні на міжнародні ринки. Для підприємств у сфері ІТ особливо важливою є співпраця з іншими підприємствами та урядовим сектором. Створення інноваційних екосистем, галузевих об'єднань і партнерств дозволяє об'єднувати ресурси та ідеї для досягнення спільних цілей.

Розвиток кадрового потенціалу та створення сприятливого середовища для праці є важливими чинниками успіху в ІТ-галузі. Залучення та утримання висококваліфікованих фахівців, надання можливостей для професійного зростання та навчання, формування корпоративної культури – це важливі складові стабільного розвитку. Варто також звернути увагу на важливість використання хмарних технологій. Впровадження хмарних рішень дозволяє підприємствам збільшити ефективність, зменшити витрати та підвищити загальну гнучкість бізнес-процесів. Взаємодія з державним сектором є

важливою для створення сприятливого клімату для бізнесу. Підтримка у вигляді податкових пільг, грантів, лояльного законодавства та інших інструментів дозволяє підприємствам більш ефективно функціонувати та розвиватися. Отже, розвиток підприємництва у сфері ІТ-послуг вимагає комплексного підходу та поєднання різних стратегій. Лише за умови постійної інноваційної діяльності, гнучкості та взаємодії з іншими учасниками ринку компанії можуть досягти сталого успіху в цьому швидкозмінному середовищі. Розвиток підприємництва у сфері ІТ – це не тільки реакція на поточні виклики, але й стратегічне планування для майбутнього успіху.

2.2. Оцінка бізнес ідеї досліджуваного мікропідприємства

Моє підприємство зареєстроване як Фізична особа-підприємець (ФОП) 3-ї групи, що дозволяє вести діяльність із надання інформаційних послуг для іноземних компаній. Вибір третьої групи обумовлений можливістю працювати з юридичними особами, включаючи іноземних контрагентів, і зручними умовами обліку та оподаткування.

На відміну від юридичних осіб, фізична особа-підприємець (ФОП) має спрощену систему обліку, що мінімізує витрати на бухгалтерію та дозволяє ефективніше управляти фінансами. Обраний КВЕД (код економічної діяльності) дозволяє офіційно надавати послуги з інформаційного консалтингу та аналітики, а відсутність необхідності отримання спеціальних ліцензій сприяє швидкому виходу на ринок.

Основний КВЕД: 63.11. Оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність.

Інші види господарської діяльності:

52.29 Інша допоміжна діяльність у сфері транспорту;

62.02 Консультування з питань інформатизації;

62.03 Діяльність із керування комп'ютерним устаткуванням;

62.09 Інша діяльність у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем;

63.99 Надання інших інформаційних послуг, н. в. і. у.;

82.20 Діяльність телефонних центрів.

Фізична особа-підприємець на 3-й групі єдиного податку має ряд особливостей, які роблять цей вибір привабливим для малого та середнього бізнесу, особливо для тих, хто працює з іноземними клієнтами або у сфері надання послуг. Основні характеристики цієї групи включають:

Для платників єдиного податку третьої групи ставка становить:

5% від доходу — для підприємців, які не є платниками ПДВ.

3% від доходу — для підприємців, які є платниками ПДВ.

Ця ставка дозволяє підприємцю вести діяльність із прозорим і передбачуваним рівнем податкових зобов'язань, що особливо зручно для планування фінансової діяльності.

Максимальний дохід для ФОП третьої групи становить 7,8 мільйонів гривень на рік. Це дозволяє ефективно розвивати бізнес без ризику втрати статусу єдинника через перевищення доходу.

На відміну від загальної системи оподаткування, третя група єдиного податку не потребує ведення складної бухгалтерської документації. Основна вимога — облік доходів, що значно спрощує адміністративні процедури для підприємців.

Платники третьої групи подають податкову декларацію раз на квартал, що забезпечує достатній контроль з боку держави та водночас дозволяє підприємцям зосередитися на розвитку бізнесу без зайвих витрат часу на звітність. Звітність подається у Державну податкову службу України до 40 днів після закінчення звітного кварталу.

Третя група дозволяє працювати без ПДВ, що спрощує облік, особливо під час роботи з іноземними клієнтами. Відсутність ПДВ допомагає уникнути додаткових витрат і робить послуги більш конкурентними.

Для підприємців третьої групи не передбачено обмежень щодо видів діяльності, окрім тих, що прямо заборонені спрощеною системою оподаткування (наприклад, гральний бізнес, обмін валют тощо). Це дозволяє займатися широким спектром послуг, включаючи надання інформаційних послуг міжнародним підприємством.

ФОП третьої групи зобов'язані сплачувати Єдиний соціальний внесок (ЄСВ), що складає 22% від мінімальної заробітної плати незалежно від обсягу доходу, забезпечуючи підприємцю право на соціальне страхування, включаючи пенсійне забезпечення.

Процес надання інформаційних послуг для іноземних клієнтів складається з кількох ключових етапів: перший контакт із клієнтом, укладання угоди та узгодження деталей, збір інформації, аналіз та обробка даних, надання звіту клієнту та отримання відгуку, закриття угоди та подальший супровід.

Перший контакт із клієнтом — ініціюється через платформи для фрілансу, соціальні мережі або електронну пошту. На цьому етапі обговорюються вимоги до послуг, строки виконання, деталі замовлення.

Укладання угоди та узгодження деталей — після досягнення домовленості складається комерційна пропозиція або договір про співпрацю, в якому описані конкретні завдання, обсяг роботи, терміни виконання та умови оплати.

Збір інформації — на цьому етапі відбувається підготовка та збір необхідної інформації, аналіз джерел, отримання даних із доступних ресурсів. Для забезпечення якості інформації використовуються спеціалізовані бази даних та інструменти для обробки інформації.

Аналіз та обробка даних — на основі зібраних матеріалів проводиться їх аналіз та підготовка результатів у форматі, зручному для клієнта. В залежності від замовлення клієнта інформація подається у вигляді звітів, діаграм або статистичних даних.

Надання звіту клієнту та отримання відгуку — на завершальному етапі підготовлений звіт надсилається клієнту. За потреби відбувається коригування даних, відповідно до побажань клієнта, та надаються додаткові пояснення.

Закриття угоди та подальший супровід — після виконання основної роботи відбувається завершення угоди або ж, за бажанням клієнта, можливий подальший супровід та оновлення інформації.

Процес надання інформаційних послуг базується на кількох методологічних підходах, який включає в себе збір первинної та вторинної інформації — основну інформацію отримують з відкритих джерел (сайти компаній, дослідницькі звіти, соціальні мережі) та платних баз даних. Активно використовуються спеціалізовані інструменти аналітики, такі як Google Trends, SEMrush, що дозволяють отримати детальні дані для аналітики.

Для узагальнення аналізованих даних характерне використання таких методів, як SWOT-аналіз, аналіз конкурентоспроможності, що дозволяє представити інформацію в структурованій формі. На цьому етапі враховуються основні потреби клієнта та цільова аудиторія, на яку орієнтований бізнес клієнта.

Візуалізація інформації — для зручності клієнтів дані подаються у форматі графіків, діаграм і схем, що спрощує розуміння матеріалу та дозволяє приймати обґрунтовані рішення.

Для забезпечення якості наданих інформаційних послуг використовуються кілька підходів до контролю: верифікація даних, проміжні перевірки, відгук клієнта, контроль.

Верифікація даних — перевірка отриманих даних на достовірність і актуальність через незалежні джерела.

Проміжні перевірки — на кожному етапі виконання замовлення здійснюється проміжний контроль за виконанням завдань та відповідністю до вимог клієнта.

Відгук клієнта — після завершення проєкту отримується відгук від клієнта, що дозволяє оцінити якість послуг і виявити можливості для поліпшення в майбутніх проєктах.

Контроль якості є важливою частиною бізнес-процесу, оскільки він не лише підвищує задоволеність клієнтів, але й сприяє розвитку позитивної репутації на ринку.

Оцінка взаємодії суб'єктів підприємницької діяльності у сфері інформаційних технологій (ІТ) є важливим процесом, що включає в себе аналіз різних аспектів співпраці між підприємствами, постачальниками, клієнтами, партнерами та іншими стейкхолдерами. Це дозволяє зрозуміти рівень ефективності бізнес-процесів, комунікацій і вплив на розвиток компаній в умовах сучасної цифрової економіки.

Основні компоненти, які можна розглядати під час оцінки взаємодії суб'єктів у сфері ІТ:

Оцінка якості співпраці з іншими підприємствами, які забезпечують ключові ресурси (технології, програмне забезпечення, апаратне обладнання).

Важливість вибору стратегічних партнерів для довгострокового зростання та інновацій передбачає наступні складові: рівень комунікації, юридичні та регуляторні аспекти, інновації та обмін знаннями, фінансова взаємодія, конкуренція та кооперація, технологічна сумісність.

Рівень комунікації - наскільки ефективно організована комунікація всередині компанії та між її партнерами і клієнтами. Використання сучасних засобів зв'язку та платформ для управління процесами та взаємодіями, таких як системи управління проєктами (наприклад, Jira, Trello) або CRM-системи (Salesforce, HubSpot).

Юридичні та регуляторні аспекти передбачає оцінку дотримання нормативних вимог, таких як захист даних (GDPR, українські норми щодо персональних даних). Питання авторського права та інтелектуальної власності у сфері ІТ.

Інновації та обмін знаннями – стимулює обмін знаннями та технологіями для стимулювання інноваційного розвитку. Рівень співпраці в області досліджень та розробок (R&D).

Фінансова взаємодія – це оцінка моделей оплати, ціноутворення, а також фінансових ризиків під час співпраці між суб'єктами підприємництва. Інвестиції у спільні проєкти або стартапи, венчурні фонди.

Конкуренція та кооперація – передбачає баланс між конкуренцією та кооперацією (конкуренція за ринок та ресурси, водночас кооперація у певних сферах, наприклад, для розвитку стандартів).

Технологічна сумісність - це оцінка сумісності технологічних рішень, використовуваних різними суб'єктами (інтеграція систем, API, обмін даними).

Таким чином, аналіз взаємодії суб'єктів підприємництва у сфері ІТ дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, підвищити ефективність співпраці та забезпечити конкурентоспроможність на ринку.

Таблиця 2.3.

Опис ціннісної пропозиції

Критерії оцінки	Назва послуги		
	Бухгалтерське управління	Консалтинг (інформаційні послуги)	Консультації для логістичної галузі
Опис	Ведення фінансової звітності	Аналіз ринку, консалтингові сесії	Рекомендації щодо операційної діяльності
Основний ринок	Логістичний ринок США	Ринок США	Логістичний ринок США
Тип клієнтів	Бізнеси	Бізнеси	Бізнеси

Джерело: власні дослідження

Опис ціннісної пропозиції, що пропонуються для бізнесів, особливо тих, які працюють в логістичній галузі США. Кожна послуга має свої специфічні характеристики, які відрізняють її від інших.

Так, бухгалтерське управління – це послуга, яка передбачає ведення фінансової звітності. Це означає, що ФОП, яка надає цю послугу, займається обробкою всіх фінансових даних клієнта, складанням балансів, звітів про прибутки і збитки та інших необхідних документів. Основним ринком де надаються послуги – це логістичний ринок США. Послуга призначена для юридичних осіб, а не для приватних осіб.

Консалтингова діяльність (інформаційні послуги) включає аналіз ринку та проведення консультаційних сесій. Це означає, що підприємство надає клієнтам експертні поради щодо ситуації на ринку, допомагає їм розробляти стратегії розвитку та вирішувати конкретні бізнес-завдання на ринку США. Для надання даного сервісу потрібне глибоке знання американського ринку і може надавати консультації саме для цього регіону. Послуга призначена для юридичних осіб, які потребують експертної думки в різних сферах бізнесу.

Консультації для логістичної галузі включають надання рекомендацій щодо операційної діяльності. Це означає, що підприємство пропонує своїм клієнтам поради щодо оптимізації логістичних процесів, підвищення ефективності роботи та зниження витрат. Основний ринок – це логістичний ринок США. Тобто, послуга також призначена для юридичних осіб, які займаються логістикою.

Отже, всі три послуги орієнтовані на бізнеси, які працюють у логістичній галузі на території США. Це свідчить про те, що підприємство, яке надає ці послуги, має глибоке розуміння специфіки цього ринку. Комплекс послуг дозволяє компанії-клієнту отримати повний спектр послуг, починаючи від бухгалтерського обліку і закінчуючи стратегічним консультуванням. Всі послуги призначені для юридичних осіб, що підтверджує бізнес-орієнтованість компанії, яка їх надає.

Таблиця 2.4

Сегментація клієнтської бази

Критерії сегментації	Назва послуги		
	Бухгалтерське управління	Консалтинг (інформаційні послуги)	Консультації для логістичної галузі
Тип клієнтів	Логістичні компанії США	Компанії з різних галузей в США	Логістичні компанії США
Рівень клієнтів	Середній та великий бізнес	Малий, середній та великий бізнес	Середній та великий бізнес

Джерело: власні дослідження

Аналіз таблиці «Сегментація клієнтської бази» описує три основні послуги, що пропонуються бізнесам, які працюють у логістичній галузі США. Кожна послуга має свої специфічні характеристики, які відрізняють її від інших.

Бухгалтерське управління включає ведення фінансової звітності, тобто обробку всіх фінансових даних клієнта, складання балансів, звітів про прибутки і збитки та інших необхідних документів. Цільова аудиторія – це середні та великі логістичні компанії в США, що свідчить про те, що послуга орієнтована на компанії з досить великим обсягом фінансових операцій.

Консалтинг включає аналіз ринку та проведення консультаційних сесій. Тобто, підприємство надає клієнтам експертні поради щодо ситуації на ринку, допомагає їм розробляти стратегії розвитку та вирішувати конкретні бізнес-завдання. Цільовою аудиторією є компанії з різних галузей в США, але з фокусом на малих, середніх та великих бізнесах. Це означає, що послуга може бути цікава не тільки логістичним підприємством, але й іншим бізнесам, які потребують зовнішньої експертизи.

Консультації для логістичної галузі включає надання рекомендацій щодо операційної діяльності логістичних компаній, тобто оптимізації логістичних процесів, підвищення ефективності роботи та зниження витрат. Цільовою аудиторією є середні та великі логістичні компанії в США. Ці компанії, як правило, мають складні логістичні ланцюжки і потребують зовнішньої допомоги в їх оптимізації.

Отже, всі три послуги орієнтовані на бізнеси, які працюють у логістичній галузі на території США. Основною цільовою аудиторією підприємства є іноземні компанії середнього та великого бізнесу, що працюють у сфері ІТ, консалтингу, маркетингу, фінансів і потребують якісної інформаційної підтримки та аналітики. Особливу увагу приділяють підприємством з країн Європи та Північної Америки, де зростає попит на зовнішній аналітичний аутсорсинг для оптимізації витрат.

Цільовий ринок характеризується високим рівнем конкуренції та попиту на аналітичні послуги, зокрема серед підприємств, що бажають отримувати своєчасні та релевантні дані про ринок, споживачів та конкурентів. Зростаючий інтерес до ринку послуг з України обумовлений доступністю якісного сервісу за відносно нижчою ціною, що є конкурентною перевагою.

Маркетингова стратегія базується на комплексному використанні онлайн-каналів для досягнення іноземних клієнтів. Основні інструменти просування включають:

Онлайн-платформи для фрілансерів (Upwork, Fiverr, LinkedIn) — дозволяють створювати професійний профіль, розміщувати портфоліо, брати участь у проєктах та залучати нових клієнтів через відгуки й рекомендації. Такі платформи надають можливість встановлення прямого контакту з клієнтами, що шукають фахівців для виконання конкретних завдань.

Соціальні мережі та контент-маркетинг — використання соціальних мереж, таких як LinkedIn, для розповсюдження професійного контенту (аналітичні статті, кейс-стаді) сприяє підвищенню видимості бренду серед

бізнес-аудиторії. Публікація статей, оглядів та новин про ринок допомагає формувати експертний імідж і привертати увагу потенційних клієнтів.

SEO та вебсайт — оптимізація сайту з використанням ключових слів та інформаційних запитів допомагає залучати органічний трафік і конвертувати його в потенційних клієнтів. Сайт є основним інструментом презентації послуг і має містити інформацію про компанію, послуги та контакти.

Таблиця 2.5.

Характеристика взаємодії з клієнтом

Тип	Частка, %
Персональна підтримка (місце продажу, колцентр);	30
Особлива персональна підтримка (особистий менеджер);	40
Самообслуговування;	5
Автоматизоване обслуговування (автоматичне сортування потенційний клієнтів);	10
Суспільства (створення спільнот)	5
Взаємодія (можливість дати клієнту на щось впливати)	10

Джерело: власні дослідження

Незначний досвід діяльності дає можливість описати взаємодію з клієнтом. Так, персональна підтримка, яка становить 30% від загальної кількості, передбачає безпосередній контакт клієнта з представником компанії в місці продажу або через кол-центр. Це традиційний і досить ефективний метод, який дозволяє вирішити індивідуальні питання клієнта та побудувати довірчі відносини.

Особлива персональна підтримка - 40%. Це більш глибокий рівень персоналізації, коли за клієнтом закріплюється персональний менеджер. Такий підхід передбачає забезпечити більш високий рівень сервісу та задоволеності клієнтів.

Частку у 5% займає самообслуговування. Цей тип взаємодії передбачає, що клієнт самостійно шукає необхідну інформацію або вирішує проблеми за допомогою онлайн-ресурсів компанії. Це дозволяє знизити навантаження забезпечити клієнтам доступ до інформації 24/7.

Автоматизоване обслуговування, займає 10%, це використання автоматичних систем для обробки запитів клієнтів, наприклад, чат-ботів або систем автоматичного сортування потенційних клієнтів. Це дозволяє швидко обробляти великі обсяги запитів і оптимізувати роботу служби підтримки.

Невелика частка, у 5 відсотків створює певну спільноту, що дозволяє клієнтам взаємодіяти між собою та з представниками компанії. Це допомагає підвищити лояльність клієнтів і отримати зворотний зв'язок.

10%, як правило активно взаємодію з підприємством. Відображає ступінь залучення клієнтів до процесу прийняття рішень. Це може бути участь у опитуваннях, конкурсах або розробці нових продуктів.

Отже, підприємство робить ставку на персоналізований підхід до клієнтів, що є ефективним способом підвищення лояльності. Підприємство використовує як автоматизовані системи, так і персональну взаємодію з клієнтами, що дозволяє оптимізувати витрати і забезпечити високий рівень сервісу. ФОП прагне залучати клієнтів до спільної діяльності, що сприяє створенню лояльного ком'юніті. Незважаючи на високий рівень персоналізації, є потенціал для збільшення частки самообслуговування та автоматизованих систем, що дозволить знизити витрати і збільшити ефективність.

Вибір каналів комунікації залежить від зручності клієнта, що забезпечує комфортний та оперативний зв'язок під час виконання проєкту. Для забезпечення ефективної комунікації з клієнтами використовуються такі канали:

Електронна пошта — основний канал для офіційного спілкування, обміну документами та угодами, а також для отримання відгуків і пропозицій від клієнтів.

Відеозв'язок (Zoom, Google Meet) — дозволяє проводити зустрічі з клієнтами, презентувати аналітичні звіти та обговорювати специфічні вимоги.

Чат-платформи (Slack, Microsoft Teams) — використовуються для оперативного спілкування та вирішення поточних питань під час виконання проєкту.

Таблиця 2.6.

Канали реалізації послуг

Типи	Тип	Опис	Частка, %
Власні	Власний вебсайт	Продаж і реклама послуг через власний вебсайт або онлайн-платформу	10
Прямі	Прямі звернення	Залучення клієнтів через безпосереднє звернення, наприклад, email	30
	Колл-центр	Підтримка та продаж послуг через колл-центр	20
Непрямі	Рекламні платформи	Реклама на зовнішніх онлайн-платформах (Google Ads, соціальні мережі)	20
	Агентські мережі	Використання агентів або посередників для залучення клієнтів	10
Партнерські	Партнери з продажу	Співпраця з підприємствами-партнерами, які просувають ваші послуги	5
	Платформи партнерів	Пропозиція послуг на онлайн-платформах партнерів	5

Джерело: власні дослідження

Канали реалізації послуг поділені на три основні групи: власні канали, непрямі канали, партнерські канали та партнерські канали.

Так, власні канали – це власний вебсайт. ФОП використовує свій вебсайт для прямого продажу послуг, що дозволяє контролювати весь процес продажу та взаємодіяти з клієнтами без посередників.

Також, клієнти мають змогу звернутися до компанії безпосередньо, наприклад, за телефоном, електронною поштою або через форму зворотного зв'язку на сайті.

З непрямих каналів збуту підприємство використовує рекламні платформи з метою охоплення більш ширшої аудиторії та збільшити впізнаваність бренду, а також агентську мережу. Так, підприємство співпрацює з агентствами або посередниками для залучення клієнтів. Це може бути ефективним для розширення географії продажів та охоплення нових сегментів ринку.

В частині використання партнерських каналів практикується пропозиція своїх послуг на онлайн-платформах партнерів. Це робиться з метою досягти нової аудиторії і збільшити видимість бренду.

Отже, підприємство використовує різноманітні канали для реалізації своїх послуг, що дозволяє їй досягти максимальної ефективності. Значна частка продажів здійснюється через власні канали, що свідчить про високий рівень довіри клієнтів. ФОП активно використовує цифровий маркетинг для залучення нових клієнтів, а співпраця з партнерами дозволяє розширити географію продажів і охопити нові сегменти ринку.

2.3. Аналіз ефективності діяльності підприємницької структури ФОП «Грабіна Софія Миколаївна»

Оцінка ефективності діяльності фізичної особи-підприємця (ФОП) є важливим етапом для розуміння досягнень бізнесу, виявлення слабких місць та визначення перспектив розвитку. Важливим показником при цій оцінці є структура грошових надходжень, яка показує розподіл загального доходу ФОП за різними джерелами. Цей показник є одним з ключових для оцінки

фінансового стану підприємця та розробки ефективної стратегії розвитку бізнесу.

Для аналізу структуру грошових надходжень необхідно виділити основні джерела доходу; визначити, які послуги приносять найбільший дохід; оцінити частку кожного джерела в загальному доході; проаналізувати динаміку доходів та виконати ряд інших розрахунків. :

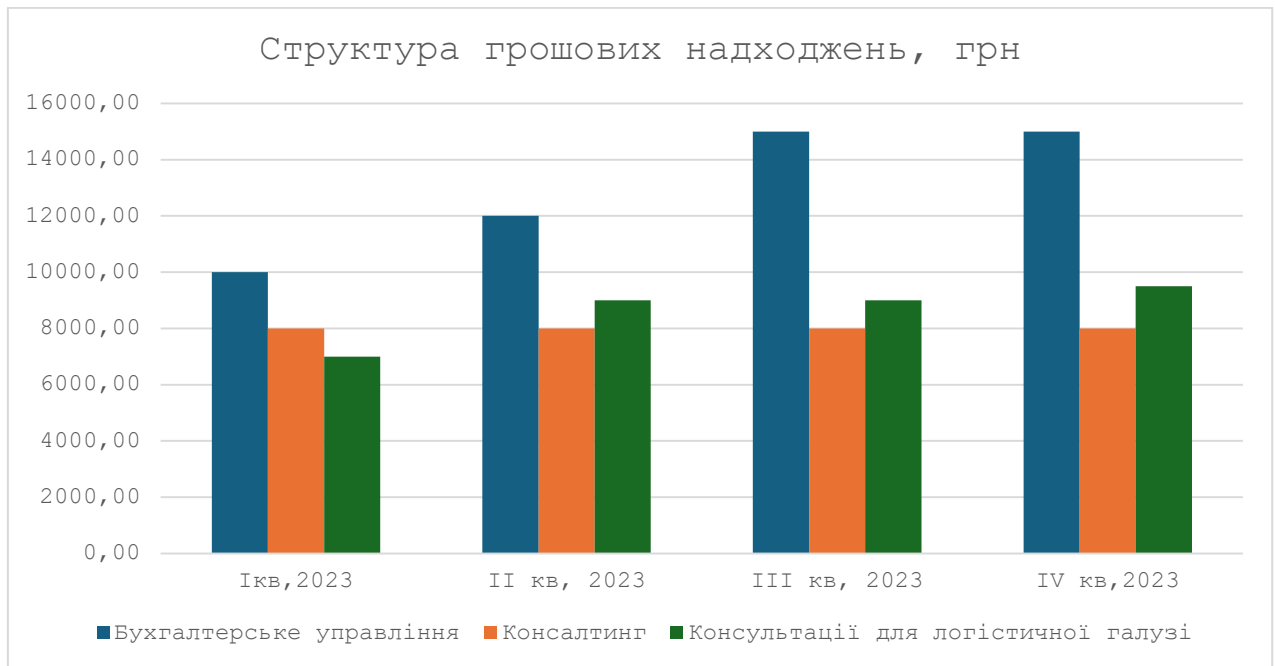


Рис. 2.1 Структура грошових надходжень, тис. грн

Джерело: власні дослідження

Графік відображає динаміку надходжень коштів від трьох видів послуг протягом чотирьох кварталів 2023 року. Можна спостерігати чітку сезонність та різну динаміку зростання для кожної послуги.

В розрізі показників варто відміти, що надходження від бухгалтерського управління демонструють відносно стабільну динаміку протягом року. Це свідчить про постійний попит на цю послугу та наявність стабільного клієнтського портфеля.

Водночас, надходження від консультаційних послуг демонструють значне зростання протягом року, особливо у III та IV кварталах. Це може

свідчити про збільшення попиту на консультаційні послуги в логістичній галузі або про успішну маркетингову кампанію.

Для всіх трьох послуг спостерігається певна сезонність. Найбільші надходження зазвичай фіксуються у III та IV кварталах, що може бути пов'язано з особливостями логістичного бізнесу або з іншими факторами.

Наявність трьох різних послуг свідчить про диверсифікацію джерел доходу компанії, що знижує ризики, пов'язані зі змінами попиту на окремі послуги.

Зростання надходжень від консультаційних послуг може бути пов'язане із загальним зростанням ринку логістики та збільшенням попиту на консультаційні послуги в цій галузі.

Сезонні коливання можуть бути пов'язані з особливостями логістичного бізнесу, а саме зі збільшенням обсягів перевезень перед святами або в певні періоди року. На обсяги продажів різних послуг може вплинути зміна структури клієнтської бази.

Таблиця 2.7.

Ключові види діяльності

Види	Етапи		
	№1	№2	№3
2.Вирішення проблем	Аналіз потреб клієнта	Консультації	Рекомендації щодо покращення
3. Платформи/мережі	Використання партнерських платформ	Підтримка клієнтів через канали комунікації	Розширення мережі партнерів

Джерело: власні дослідження

Загалом для ФОП характерні два види діяльності, які реалізують через виконання 3 етапів.

Першим видом діяльності є «Вирішення проблем клієнта». На першому етапі проводиться детальний аналіз потреб клієнта. Це може включати в себе збір інформації про клієнта, його бізнес, проблеми, з якими

він стикається та очікування від співпраці. На другому етапі проводиться консультація клієнта щодо можливих рішень його проблем. Експерти компанії надають рекомендації та розробляють індивідуальні рішення. Заключним етапом є надання клієнту конкретних рекомендацій щодо покращення його бізнесу або вирішення існуючих проблем.

Другим видом діяльності є «Використання партнерських платформ». Підприємство використовує зовнішні платформи для просування своїх продуктів або послуг. Це можуть бути онлайн-маркетплейси, соціальні мережі або інші платформи, які дозволяють досягти ширшої аудиторії. Підприємство забезпечує підтримку клієнтів за допомогою різних каналів комунікації, таких як телефон, електронна пошта, чат, соціальні мережі тощо. А також активно працює над розширенням мережі своїх партнерів для збільшення охоплення ринку та підвищення ефективності продажів.

Тобто, підприємство використовує комплексний підхід до взаємодії з клієнтом, починаючи з аналізу потреб і закінчуючи наданням підтримки після продажу. В процесі діяльності активно використовуються сучасні технології для взаємодії з клієнтами та просування своїх продуктів або послуг.

Важливою частиною реалізації підприємництва є наявність і використання ключових ресурсів. Їх перелік наведений в табл. 2.8.

Таблиця 2.8.

Ключові ресурси

1. <i>Матеріальні ресурси</i>
Офісне обладнання, комп'ютери, програмне забезпечення, інтернет-зв'язок
2. <i>Інтелектуальні ресурси</i>
Патенти, авторські права, інтелектуальна власність, бізнес-стратегії, досвід у сфері акаунтінгу
3. <i>Персонал</i>
Акаунтінг менеджер, ІТ-підтримка, бухгалтерія, консультанти
4. <i>Фінанси</i>
Гроші на операційні витрати, гроші на розвиток бізнесу (прибуток, кредитні кошти)

Джерело: власні дослідження

Проаналізуємо основні категорії ресурсів: матеріальні, інтелектуальні, людські та фінансові.

Матеріальні ресурси - включають всі фізичні активи, необхідні для ведення бізнесу, такі як обладнання, програмне забезпечення та інструменти. Вони забезпечують основу для здійснення операційної діяльності. Без них неможливо надавати послуги або продукти.

Інтелектуальні ресурси – характеризуються як нематеріальні активи, які створюють конкурентну перевагу бізнесу. Сюди входять патенти, авторські права, ноу-хау, а також стратегії та досвід співробітників. Вони є ключовими для розробки нових продуктів і послуг, а також для захисту бізнесу від конкурентів.

Персонал - це людські ресурси, які забезпечують виконання всіх бізнес-процесів. Сюди входять менеджери, бухгалтери, ІТ-спеціалісти та інші співробітники. Персонал є найціннішим активом будь-якої компанії. Від їхньої кваліфікації, мотивації та ефективності залежить успіх бізнесу.

Фінанси - це грошові кошти, необхідні для фінансування діяльності компанії. Фінанси є життєво необхідним ресурсом для будь-якого бізнесу. Вони дозволяють оплачувати витрати, інвестувати в розвиток і забезпечувати стабільність компанії.

Представлена класифікація ресурсів є універсальною і може бути застосована до будь-якого виду бізнесу. Розуміння взаємозв'язку між різними видами ресурсів допомагає оптимізувати використання ресурсів, підвищити ефективність роботи компанії та досягти поставлених цілей.

Таблиця 2.9.

Аналіз ключових партнерів

Ключові партнери	Вид діяльності
Логістична підприємство	ведення логістичної діяльності на американському ринку
Бухгалтер	ведення звітності, сплата податків на базі ФОП в Україні
ІТ спеціаліст	допомога в питаннях щодо обладнання (комп'ютерної техніки та платформ)

Джерело: власні дослідження

З неведених даних можна зробити висновок, що основним ключовим партнером є логістичні підприємства, які безпосередньо виконують логістичні операції на американському ринку. Вони можуть займатися транспортуванням вантажів, зберіганням, оформленням митних документів тощо. Це дозволяє забезпечити виконання основного виду діяльності, дозволяє компанії концентруватися на інших аспектах бізнесу.

Ведення бухгалтерського обліку інший напрямок партнерських відносин, що передбачає розрахунок та сплату податків. Звільняє компанію від необхідності мати у штаті бухгалтера, забезпечує точний і своєчасний облік фінансових операцій.

Надає технічну підтримку, допомагає у вирішенні питань, пов'язаних з комп'ютерною технікою та програмним забезпеченням. А також забезпечує безперебійну роботу ІТ-інфраструктури, допомагає впроваджувати нові технології.

Таблиця 2.10.

Структура грошових витрат, грн

Показники	I квартал, 2023	II квартал, 2023	III квартал, 2023	IV квартал, 2023	% зростання IV кв до I кв
Загальні витрати, Разом	2100	2100	2500	3100	47,6
в т.ч.					
Матеріальні	320	320	400	600	87,5
Адміністративні	600	600	700	800	33,3
Інші	1180	1180	1400	1700	44,1

Джерело: власні дослідження

Аналіз структури грошових витрат дає підстави зробити наступні узагальнення. По-перше - спостерігається загальна тенденція зростання загальних витрат протягом року. Це може свідчити про розширення бізнесу, інвестиції в розвиток або інші фактори.

По – друге - у перших двох кварталах витрати на матеріали та адміністративні витрати залишалися незмінними. Це може свідчити про стабільність виробничого процесу та управлінських витрат.

Спостерігається значне зростання витрат у другому півріччі, особливо у IV кварталі, що пов'язане з сезонністю бізнесу, інвестиціями в нові проекти або іншими факторами.

Варто відмітити, зростання частки інших витрат у загальних витратах. Це характеризується збільшенням витрат на маркетинг, дослідження та розробки або інші напрямки діяльності.

Таблиця 2.11

Структура грошових надходжень, грн

Вид	I кв, 2023	II кв, 2023	III кв, 2023	IV кв, 2023	% зростання IV кв до I кв
Бухгалтерське управління	10000,00	12000,00	15000,00	15000,00	50,0
Консалтинг	8000,00	8000,00	8000,00	8000,00	0,0
Консультації для логістичної галузі	7000,00	9000,00	9000,00	9500,00	35,7
Разом	25000	29000	32000	32500	30,0

Джерело: власні дослідження

Структура грошових надходжень зросла в загальному на 30%. Загалом, можна спостерігати дуже чітку сезонність та різну динаміку зростання по кожній послугі. Так, надходження від бухгалтерського управління демонструють відносно стабільну динаміку протягом року. Це свідчить про постійний попит на цю послугу та наявність стабільного клієнтського портфеля. Надходження від консультаційних послуг демонструють значне

зростання протягом року, особливо у III та IV кварталах. Це може свідчити про збільшення попиту на консультаційні послуги в логістичній галузі або про успішну маркетингову кампанію. Для всіх трьох послуг спостерігається певна сезонність. Найбільші надходження зазвичай фіксуються у III та IV кварталах, що може бути пов'язано з особливостями логістичного бізнесу або з іншими факторами.

Наявність трьох різних послуг свідчить про диверсифікацію джерел доходу ФОП, що в свою чергу знижує ризики, пов'язані зі змінами попиту на окремі послуги.

Варто відмітити, що зростання надходжень від консультаційних послуг слід пов'язувати із загальним зростанням ринку логістики та збільшенням попиту на консультаційні послуги в цій галузі. Сезонні коливання можуть бути пов'язані з особливостями логістичного бізнесу, наприклад, зі збільшенням обсягів перевезень перед святами або в певні періоди року.

Важливим напрямом розвитку підприємство є розширення клієнтської бази. Адже, зміна структури клієнтської бази може вплинути на обсяги продажів різних послуг.

Попередні розрахунки дають підстави зробити оцінку ефективності діяльності. Результати наведені в таблиці 2.12.

Таблиця 2.12

Оцінка ефективності діяльності, грн

Види діяльності	I кв, 2023	II кв, 2023	III кв, 2023	IV кв, 2023	% зростання IV кв до I кв
Прибуток разом, грн	22900	26900	29500	29400	28,4
Бухгалтерське управління	9000	11000	13800	13700	52,2
Консалтинг	7300	7300	7100	6800	-6,8
Консультації для логістичної галузі	6600	8600	8600	8900	34,8
Рівень рентабельності,%	91,6	92,8	92,2	90,5	x

Джерело: власні дослідження

Аналіз ефективності діяльності свідчить, про зростання прибутку протягом року. Так, прибуток від бухгалтерського управління демонструє стійке зростання протягом року, що свідчить про стабільний попит на цю послугу та ефективність роботи в цьому напрямку. В цілому рентабельність діяльності була вище 90 відсотків. Цей напрямок демонструє найбільш стабільне зростання прибутку. Це може бути пов'язано з постійним попитом на бухгалтерські послуги та ефективною організацією роботи в цьому напрямку.

Водночас, прибуток від консультаційних послуг демонструє деякі коливання, особливо у напрямку консультацій для логістичної галузі. Це може бути пов'язано з сезонністю ринку або іншими факторами. Прибуток від консультаційних послуг демонструє деякі коливання. Це може бути пов'язано з сезонністю ринку або зміною попиту на конкретні види консультацій. Цей напрямок також демонструє загальну тенденцію до зростання, але з деякими коливаннями. Це може бути пов'язано зі специфікою логістичного ринку.

Узагальнюючим показником ефективності є рівень рентабельності. Даний показник мав протягом року досить високе і стабільне значення, що свідчить про ефективне управління витратами. Високий і стабільний рівень рентабельності свідчить про ефективне управління витратами компанії. Це означає, що ФОП здатне отримувати достатній прибуток від своєї діяльності.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-МОДЕЛІ ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Прогноз розвитку ринку та аналіз потреб споживачів

Розвиток підприємництва у сфері інформаційних технологій за умов змін та комунікацій – це невід’ємна частина сучасної економічної стратегії країн та компаній. ІТ-галузь визначається високим рівнем динамічності, інновацій і швидкими змінами. Щоб забезпечити сталий розвиток підприємств у цій сфері, необхідно враховувати низку основних шляхів і стратегій [12, 13].

1. Інвестиції у дослідження та розробки (R&D). Одним із стратегічних напрямів розвитку є інвестування у дослідження та розробки. Підприємства, що активно впроваджують інноваційні технології, забезпечують собі конкурентні переваги та виходять на нові ринки. Інвестування у створення нових продуктів, вдосконалення наявних технологій і постійне оновлення компетенцій є важливою частиною стратегії успіху.

2. Розширення глобальних ринків. Збільшення міжнародної присутності є ефективним шляхом розвитку підприємств у сфері ІТ. Участь у глобальних ринках дозволяє підприємством отримати доступ до нових клієнтів, ресурсів та ідей. Формування міжнародних партнерств, участь у міжнародних виставках і форумах сприяє розширенню підприємств на світовій арені.

3. Створення інноваційних продуктів і сервісів. Постійне вдосконалення продуктів і створення новаторських сервісів є важливим чинником успіху в ІТ-галузі. Розроблення продуктів, які відповідають потребам ринку та виходять за межі традиційних рішень, дозволяє підприємствам привертати увагу клієнтів та отримувати конкурентні переваги.

4. Активна участь у галузевих об’єднаннях та інноваційних екосистемах. Участь у галузевих об’єднаннях, інкубаторах та інноваційних екосистемах дозволяє підприємствам обмінюватися ідеями, отримувати

фінансову підтримку та сприяє створенню сприятливого середовища для зростання. Співпраця з іншими підприємствами, академічними установами та стартапами сприяє виникненню інноваційних проєктів.

5. Розвиток кадрового потенціалу. Забезпечення високого рівня кваліфікації кадрів і створення комфортних умов для праці – важлива складова розвитку підприємств у сфері ІТ. Здатність залучати та утримувати талановитих фахівців через надання можливостей для навчання, кар'єрного росту та інноваційних проєктів є основною стратегією.

6. Використання хмарних технологій. Впровадження хмарних технологій дає підприємствам можливість збільшити ефективність використання ресурсів, покращити масштабованість і забезпечити високий рівень доступності. Це сприяє оптимізації бізнес-процесів і дозволяє швидше реагувати на зміни в ринкових умовах.

7. Співпраця з державним сектором. Взаємодія з урядовими органами та державним сектором є важливим елементом розвитку. Урядова підтримка у вигляді податкових пільг, грантів, лояльного законодавства та створення технологічних майданчиків сприяє створенню сприятливого середовища для бізнесу [3].

Розвиток підприємництва у сфері ІТ-послуг за умов змін та комунікацій – це складний і багатогранний процес, який вимагає комплексного підходу та гнучкості. Шляхи розвитку, такі як інвестиції у інновації, глобалізація, створення інноваційних продуктів, підтримка кадрового потенціалу та співпраця з різними секторами, дозволяють підприємствам визначати своє місце в сучасному економічному середовищі та досягати сталого успіху.

ІТ ринок активно розвивається в тому числі і за рахунок розвитку ринку логістики. Піврічні результати діяльності найбільших логістичних операторів і дані, що надійшли в липні і серпні з багатьох напрямків світового сектора вантажних перевезень, підтвердили припущення, зроблені в кінці минулого року, про те, що 2024 рік може стати кращим роком для

галузі, ніж 2023-й. Очікуване зростання підкріплюється прогнозами світового ВВП і торгівлі, які мають прямий і ключовий вплив на здоров'я світової транспортно-логістичної галузі. Оптимізму додали липневі дані Міжнародного валютного фонду (МВФ), який зберіг припущення щодо зростання світової економіки на рівні 3,2% на весь 2024 рік і підвищив прогноз на наступний рік до 3,3%. Аналогічну оцінку економічного здоров'я як цього, так і наступного року дала Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), яка прогнозує зростання ВВП на рівні 3,1% та 3,2% відповідно. За даними МВФ, перспективи торгівлі (товарами та послугами) також виглядають краще: зростання становитиме 3,1% цього року та 3,4% наступного. Минулого року зростання в цій сфері становило лише 0,8%, що є дуже болючим зниженням з 5,6% у 2022 році. Логістичний сектор добре відреагував на аналіз Світової організації торгівлі (СОТ), згідно з яким лише торгівля товарами зросте на 2,6% цього року і на 3,3% наступного. Очікується, що контрактна логістика буде добре розвиватися протягом усього цього року, і навіть в економічно слабшому 2023 році вона зросла вище очікувань, збільшивши доходи на 3,8% [2].

Низка даних, зібраних *Transport Intelligence* (Ti), вказує на те, що цього року контрактні оператори досягнуть темпів зростання до 4,2%, а світовий ринок досягне 296,03 млрд євро. Завдяки потужним потокам в секторі e-commerce, контрактний ринок буде рости в середньому на 4,1% в рік до 2028 року, досягнувши 347,7 млрд євро на кінець прогнозу. Складські операції будуть дуже важливим елементом як у цьому, так і в наступних роках. Йдеться не лише про складування, а й про операції, які підтримують торгівлю, особливо онлайн. Лише цього року виконання замовлень, обробка повернень та інші послуги, що супроводжують складування, разом склали 45% від вартості всього контрактного сектору. Це становить дохід у 133,23 м*лрд євро [2].

Передбачається, що обслуговування сектора e-commerce стане вигідним для операторів ринку посилок і експрес-доставки. За останніми

даними Ті, у 2024 році очікується значне глобальне прискорення в цій галузі. Прогнозується, що ринок зросте на 9,2%, досягнувши вартості понад 565,9 млрд євро. Це значно вище середнього показника зростання 6,9%, який спостерігався в період з 2019 по 2023 рік, і темпу 3,8% у попередньому році. Сильний вплив e-commerce сприяв не лише зростанню доходів, а й збільшенню обсягів поставок, які зросли на 6,4%. До 80% обсягів припадає на внутрішні доставки, серед яких домінують замовлення B2C порівняно з B2B, на частку яких припадало 59,4% ринку минулого року. Прогнозується, що ця пропорція продовжить змінюватися, і до 2028 року поставки індивідуальним клієнтам зростуть до 61,3%. До цього часу загальний обсяг ринку досягне понад 736,6 млрд євро при середньорічному темпі зростання 7,3% у період з 2023 по 2028 рік.

3.2. Використання ІТ індустрії при формування українського ринку надання логістичних послуг

У сучасних умовах невідмінно зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту підвищення ефективності діяльності підприємства. Сучасні особливості створення, просування та реалізації туристичного продукту, відповідно, також зумовлюють необхідність застосування інформаційних технологій. Використання сучасних інформаційних технологій дало змогу переорієнтуватися з обслуговування одиничних груп організованих туристів на розгалужену діяльність, спрямовану на задоволення потреб тисяч клієнтів. Вітчизняний характеризується застосуванням новітніх інформаційних технологій, що зумовлюється відповідним рівнем розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури.

На мою думку, найкраще охарактеризувати цю підтему може таблиця порівняння українського та американського ринку логістичних послуг, наведена нижче:

Таблиця 3.1

Порівняння українського та американського ринку логістичних послуг

Параметр	Український ринок логістичних послуг	Американський ринок логістичних послуг
1	2	3
Розвиток ринку	Ринок розвивається швидкими темпами, особливо після 2022 року. Інвестиції в інфраструктуру зростають, але все ще відстає від західних стандартів.	Високорозвинений ринок із потужною інфраструктурою, усталеними процесами і великою конкуренцією серед провайдерів.
Інфраструктура	Проблеми з якістю дорожньої інфраструктури, недостатньо складських потужностей; недостатня кількість мультимодальних логістичних центрів.	Розвинена інфраструктура з великою кількістю складів, мультимодальних центрів і спеціалізованих логістичних зон.
Рівень автоматизації	Автоматизація і впровадження технологій поступово зростають, але більшість компаній поки що використовують базові системи управління.	Високий рівень автоматизації; широке використання роботизованих систем, IoT, штучного інтелекту для оптимізації логістичних процесів.
Конкуренція	Зростаюча конкуренція серед місцевих компаній, збільшується присутність міжнародних операторів. Ринок є фрагментованим.	Висока конкуренція з боку великих міжнародних корпорацій (FedEx, UPS, Amazon) і локальних гравців. Конкуренція змушує компанії постійно вдосконалювати послуги.
Цінова політика	Ціни на логістичні послуги нижчі порівняно зі США; залежно від регіону, часто нестабільні через зовнішні чинники.	Вищі тарифи через якісні послуги, стабільну інфраструктуру і технологічний рівень, але конкуренція стимулює зниження цін.

1	2	3
Податкове середовище	Часті зміни в податковому законодавстві; можливі податкові пільги для деяких компаній, але загальне регулювання може бути нестабільним.	Стабільне податкове законодавство з чіткими правилами. Логістичні компанії часто мають доступ до стимулів для розвитку та інновацій.
Робоча сила	Достатньо кваліфікована, але потребує більшої підготовки в області управління сучасними логістичними системами.	Висококваліфікована робоча сила; вимагаються сертифікації і спеціальна підготовка. Великий попит на спеціалістів у сфері логістики і технологій.
Попит на екологічність	Зростає, але рівень усвідомлення значення екологічних рішень серед компаній ще низький; деякі міжнародні компанії ініціюють «зелені» програми.	Високий попит на екологічно відповідальні рішення; впровадження «зелених» ініціатив і перехід на електротранспорт, зменшення викидів і переробка відходів.
Правові аспекти	Нестабільність регулювання і часті зміни в законодавстві ускладнюють планування; проблеми з прозорістю і регулюванням.	Чітке регулювання і контроль якості послуг, що дозволяє створити сприятливе середовище для ведення бізнесу і захисту інтересів компаній і клієнтів.
Попит на ринку	Попит зростає з боку малого та середнього бізнесу, особливо на внутрішньому ринку і для міжнародної торгівлі.	Попит стабільно високий, особливо з урахуванням зростання e-commerce, деякі сегменти (як доставка «останньої милі») розвиваються надзвичайно швидко.

Це порівняння ілюструє, як різняться український і американський ринки логістики за ключовими показниками.

Розглянемо також порівняння бухгалтерських послуг в Україні та США, яка висвітлює ключові аспекти обох систем.

Таблиця 3.2.

Порівняння бухгалтерських послуг в Україні та США.

Параметри	Бухгалтерські послуги в Україні	Бухгалтерські послуги в США
Регулювання	Бухгалтерський облік регулюється Національними стандартами бухгалтерського обліку (П(С)БО) та Міжнародними стандартами (МСФЗ).	Ведеться відповідно до Загальних прийнятих принципів обліку (GAAP) та Міжнародних стандартів фінансової звітності (IFRS).
Кваліфікація спеціалістів	Професійні бухгалтери часто мають сертифікацію (САА, АССА), але рівень підготовки може варіюватися.	Високий рівень кваліфікації; професійні бухгалтери часто мають сертифікати CPA (Certified Public Accountant).
Цінова політика	Ціни на бухгалтерські послуги зазвичай нижчі, ніж в США; вартість може варіюватися в залежності від обсягу роботи.	Вартість бухгалтерських послуг значно вища через високу кваліфікацію та стандарти.
Спектр послуг	Включає ведення бухгалтерського обліку, податкову звітність, консультації з питань оподаткування, аудиту.	Широкий спектр послуг, включаючи податкове планування, фінансовий аналіз, консалтинг, аудит.
Технології та автоматизація	Використання бухгалтерських програм (1С, М.Е.Дос) поступово зростає, але загальний рівень автоматизації нижчий.	Високий рівень автоматизації та використання сучасних програм (QuickBooks, Xero, Sage).
Податкові системи	Податкова система складна, з численними пільгами та виключеннями; часті зміни в законодавстві.	Податкова система більш стабільна; ясні правила та терміни, але може бути складною для розуміння.
Відповідальність та аудит	Аудит є обов'язковим для великих підприємств, але менші бізнеси можуть обходитися без нього.	Аудит є стандартною практикою для публічних компаній, а також багатьох приватних підприємств.
Конфіденційність даних	Згідно з Законом України про захист персональних даних, але рівень виконання норм може бути нижчим.	Суворі норми захисту даних (SOX, GDPR); високий рівень відповідальності за конфіденційність інформації.

Для підвищення ефективності розвитку підприємництва у сфері інформаційних послуг, пов'язаних із логістикою в Україні, можна запропонувати такі заходи:

1. Автоматизація та цифровізація логістичних процесів, яка передбачає розробку державних програм підтримки для впровадження

автоматизованих систем управління (ERP, CRM) для малого та середнього бізнесу. Надання субсидій або податкових пільг для компаній, що впроваджують цифрові технології, такі як IoT для відстеження вантажів, аналіз великих даних (Big Data) для прогнозування попиту, та штучний інтелект для оптимізації маршрутів.

2. Забезпечення кібербезпеки, що включає в себе розробку стандартів безпеки для інформаційних послуг у сфері логістики з подальшою можливістю аудиту та консультування для малого та середнього бізнесу. Також створення платформ для обміну досвідом у кібербезпеці для підприємств у сфері логістики, щоб сприяти підвищенню довіри та захисту клієнтських даних.

3. Розширення доступу до цифрової інфраструктури, що передбачає поліпшення інтернет-покриття у віддалених регіонах, що дозволить розширити логістичні послуги та впроваджувати інформаційні технології навіть у сільських місцевостях, а також впровадження інтегрованих цифрових платформ для об'єднання постачальників, перевізників, складів та клієнтів у реальному часі.

4. Підтримка стартапів та інноваційних проєктів, а саме: створення бізнес-інкубаторів та акселераторів для стартапів у сфері логістики з фокусом на інформаційні послуги, що дозволить розвивати нові ідеї, як-от логістичні додатки, інтеграційні платформи чи аналітичні інструменти, а також організація грантових програм і конкурсів для підтримки інноваційних рішень у сфері логістики.

5. Навчання та підготовка фахівців. Даний напрямок повинен включати в себе розвиток освітніх програм, спрямованих на підготовку фахівців з інформаційних технологій у логістиці (курси з автоматизації процесів, аналітики даних та управління постачанням), а також проведення тренінгів для підприємців та керівників логістичних компаній із цифрових рішень для оптимізації їх бізнес-процесів.

6. Оптимізація законодавства і регулювання, що передбачає спрощення податкового та адміністративного навантаження на компанії, що впроваджують цифрові рішення в логістиці, а також удосконалення нормативної бази для регулювання інформаційних послуг у логістиці, включно із захистом даних та цифровими контрактами.

7. Окремим важливим напрямом є розвиток мережевих платформ для обміну інформацією та оптимізації. Тобто - створення платформ для об'єднання різних гравців ринку: перевізників, клієнтів і складів, які б надавали можливість обміну даними про маршрути, завантаження, тарифи в режимі реального часу. Стимулювання відкритих платформ для надання аналітичних даних та відстеження ефективності логістичних процесів.

8. Покращення міжнародного партнерства шляхом заохочення співпраці з міжнародними логістичними платформами (з метою залучення передових технологій та обміну досвідом) та проведення міжнародних форумів та виставок в Україні для залучення інвесторів і партнерів зі сфери інформаційних послуг у логістиці.

Вважаю, що реалізація цих ініціатив може сприяти зміцненню українського ринку логістичних інформаційних послуг, підвищенню ефективності логістики та конкурентоспроможності компаній на міжнародному рівні.

3.3. Удосконалення діяльності малого бізнесу через використання хмарних сервісів

Відомо, що під малими підприємствами розуміються «фізичні особи, зареєстровані у встановленому законом порядку як суб'єкти підприємницької діяльності або юридичні особи — суб'єкти підприємницької діяльності будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, в яких середньооблікова чисельність працюючих за звітний період (календарний рік) не перевищує 50 осіб та обсяг річного

валового доходу не перевищує 70 млн гривень» [21].

Сектор малого бізнесу вважається специфічним вихідним й найбільш поширеним сектором ринкової економіки. Специфіка функціонування сектору малого бізнесу у тому, що він є в ринковій економіці органічним структурним елементом поруч з середнім та великим бізнесом і набуває особливе значення для ринкової системи господарювання. Дійсно, мале підприємництво вважається сьогодні досить динамічним суб'єктом підприємницької діяльності в структурі ринкової системи національного господарства. Це пов'язано з тем, що в ринковій системі господарювання роль сектору малого бізнесу визначена як особливий тип підприємницької діяльності, що є об'єктивним розвитком суспільства при ринковій системі господарювання.

Відповідно до теоретичних основ підприємницької діяльності [2, 3, 4, 21] роль малого бізнесу в системі господарювання полягає в тому, що він: є одним із провідних секторів економіки; формується на засадах дрібнотоварного виробництва; визначає темпи економічного розвитку, структуру і якісну характеристику валового внутрішнього продукту; здійснює структурну перебудову економіки, характеризується швидкою окупністю витрат, свободою ринкового вибору; забезпечує насичення ринку споживчими товарами і послугами повсякденного користування, а, отже, і попиту, реалізацію інновацій, додаткові робочі місця; має високу мобільність, раціональні форми управління; формує новий соціальний прошарок підприємців-власників; сприяє послабленню монополізму, розвитку конкуренції.

Мале підприємництво в системі національного господарювання виконує наступні функції: формує конкурентне середовища бізнесу шляхом впровадження демонополізації та роздержавлення економіки, стимулює приватизацію для розвитку економічної конкуренції; створює умови адаптивності та гнучкості ринковій економіці за рахунок

недержавного сектора економіки; сприяє швидкому впровадженню нових технологій та розвитку науково-технічному прогресу; пом'якшує соціальної напруги шляхом регулювання надлишкової робочої сили під час кризисних зрушень економіки шляхом насичування національного ринку послугами та активізує споживчий попит; створює умови впровадження в ринкові відносини принципів демократизації шляхом стимулювання соціальної верстви середнього класу в суспільстві, що є соціальною базою економічних реформ.

Відомі наступні пріоритетні цілі малого бізнесу, а саме: залучення та утримання клієнтів з використанням інформаційних технологій; скорочення витрат та збільшення прибутку за рахунок використання систем планування, аналітики та обліку; поліпшення ІТ - інфраструктури за рахунок використання хмарних технологій; оптимізація процесу «замовлення - оплата» для прискорення процесу отримання оплати; підвищення ефективності та продуктивності робочого процесу та скоротить витрати часу на адміністративні питання; утримання персоналу та його розвиток за рахунок впровадження інновацій, а також мотивування та постійне навчання персоналу; забезпечення конкурентної переваги шляхом оперативного реагування та адаптування до змін на ринкові зміни

Малі підприємства в Україні стикаються з труднощами у своїй діяльності. Можна визначити низку причин, що гальмують розвиток малого бізнесу в Україні. Це є: недосконале законодавство з питань розвитку малого підприємництва; високі податки змушують малий бізнес ховатися в тіньові частині економіці; недосконалість механізму підтримки малого бізнесу державною та системи обліку у тому числі і статистичної звітності малих підприємств; слабка система підвищення кваліфікації кадрів для різних форм малої підприємницької діяльності; відсутність умов для інвестицій; недосконалість інформаційного забезпечення. Все ці проблеми малих підприємств виникають в

наслідок браку фінансування.

На основі стислого аналізу можна визначити суть малого бізнесу, яка полягає в тому, що він є дуже важливим сектором в системі ринкового господарювання; складає основу дрібно-товарного виробництва; визначає вільну структуру перебудову економіки та якісну характеристику її розвитку для забезпечення ринку товарами та послугами повсякденного споживацького попиту; забезпечує реалізацію інновацій та раціональні форми управління для розвитку конкуренції.

Сучасні ринкові взаємні відношення між її учасниками висувають завдання щодо удосконалення сектору малого бізнесу шляхом впровадження нових інформаційних технологій в середовище малого підприємництва України. Згідно ст. 18 Закону України "Про державну підтримку малого підприємництва" від 30.03.2013 р. № 540-ІХ «інформаційна державна підтримка суб'єктів малого підприємництва та об'єктів інфраструктури підтримки малого підприємництва може здійснюватися шляхом створення та забезпечення функціонування державних, регіональних і місцевих інформаційних систем, інформаційно-телекомунікаційних мереж, сприяння започаткуванню підприємницької діяльності за допомогою Інтернету»[21, 37].

Вирішення існуючих проблем розвитку малого підприємництва в Україні можливе шляхом створення відповідного середовища, яке потребує докорінної перебудови матеріально-технічної, фінансової, законодавчої, кадрової та інформаційної ресурсної бази на основі нових технологій. Зокрема, йдеться про створення відповідної правової бази розвитку малого підприємництва, фінансово-кредитну та матеріально-технічну підтримку, науково-методичне, інформаційно-консультативне та кадрове забезпечення малого підприємництва.

Таким чином, малий бізнес — це самостійна, систематична господарська діяльність малих підприємств будь-якої форми власності та

громадян-підприємців (фізичних осіб), яка проводиться на власний ризик з метою отримання прибутку. Практично, це будь-яка діяльність (виробнича, комерційна, фінансова, страхова тощо) зазначених суб'єктів господарювання, що спрямована на реалізацію власного економічного інтересу. В сучасну епоху застосування хмарних технологій сектор малого бізнесу є необхідної умовою створення ринкового середовища. Зараз найактуальнішими напрямком розвитку малих підприємств є впровадження нових інформаційних технологій для вирішення проблем вдосконалення діючих підходів до власності та форм її захисту; створення сприятливішого податкового, інвестиційного, інноваційного та цінового режимів для суб'єктів малого підприємництва; упорядкування механізму державного регулювання та контролю підприємницької діяльності.

Інформаційні технології (від англ. IT, Information Technology) - це сукупність процесів і методів роботи з інформацією, а також ресурси і технологічна база, необхідні для збору, обробки, зберігання та передачі інформації. IT-фахівець - людина працює в сфері інформаційних технологій. Відповідно, IT-бізнес надає послуги, які вирішують потреби клієнтів за допомогою IT.

Треба відмітити, що в сфері інформаційних технологій є свої особливості бізнесу. Бізнес ідеї в сфері IT можуть бути привабливими не тільки для пересічних користувачів, але і для самих підприємців. Адже більшість продуктів розраховані на застосування в категорії «Бізнес для бізнесу» («B2B») («Business to business»), що визначає вид інформаційного та економічної взаємодії, класифікованого за типом взаємодіючих суб'єктів, в даному випадку це - юридичні особи, які працюють не на кінцевого рядового споживача, а на такі ж компанії, тобто на інший бізнес.

Слід виділити кілька переваг ведення бізнесу в цій сфері: простота послуг, що надаються - тут головною сировиною для продукту

виступають знання (власні або командні); щорічне зростання попиту на інформаційні послуги - це явище актуально через процес глобалізації, який охоплює весь світ; мінімальний стартовий капітал - продукт створюється з особистих знань, для цього не потрібні додаткові витрати.

Відомо, що застосування інформаційних технологій в сфері управління бізнесом націлене на аналіз його бізнес-процесів і управління ними, прогнозування та інформаційно-аналітичну підтримку прийняття управлінських рішень. Одним з варіантів вирішення проблеми інформатизації малих підприємств є використання хмарних сервісів, що може бути реалізовано в наступних варіантах основних типів моделей обслуговування хмарних сервісів:

- програмне забезпечення як послуга (Software as a service - SaaS) надає кінцевим користувачам доступ до програмного додатку через Інтернет. Оплата відбувається тільки за фактичне користування послугою, а вся відповідальність за ліцензування і оновлення програмного забезпечення лежить на постачальника цієї послуги;

- інфраструктура як послуга (Infrastructure as a service - IaaS) включає надання апаратної IT-інфраструктури (в тому числі сервера, мережі і пристроїв зберігання інформації). Іноді під IaaS мається на увазі оренда віртуальних серверів на чужому обладнанні;

- платформа як послуга (Platform as a service - PaaS) включає в себе SaaS, а також операційну систему разом з її інтерфейсом.

Фахівці Національного інституту стандартів і технологій США (NIST) у своїй роботі «The NIST Definition of Cloud Computing» розкривають специфіку хмарних технологій:

- наявність у клієнта можливості самообслуговування (без присутності людини з боку постачальника послуги);

- широкопasmовий доступ в глобальну мережу Інтернет;

- концентрація ресурсів на окремих майданчиках і платформах для більш ефективного їх використання та розподілу;

- гнучкість, швидка масштабованість ресурсів (вони можуть миттєво виділятися і звільнятися відповідно до змін потреб клієнта);
- автоматичні управління і контроль сервісу: система, керуюча хмарою, автоматично контролює і регулює виділення ресурсів на підставі вимірюваних показників сервісу (розмір сховища даних, число користувачів, швидкість передачі даних).

З цих властивостей випливають переваги хмарних сервісів. Хмарні сервіси забезпечують скорочення витрат на інформаційні технології, підтримку і супровід інформаційних систем, швидкий доступ до необхідної інформації і ресурсів, прозорість і передбачуваність витрат, підвищення мобільності персоналу, зайнятого інформаційною роботою. Обмеженням використання хмарних технологій є ризики, пов'язані з інформаційною безпекою, забезпеченням конфіденційності даних і доступністю мережі Інтернет. Дослідження показали, що незважаючи на існування ризиків при використанні хмарних сервісів, значне число компаній малого бізнесу вже активно працюють з ними.

Однак з розвитком і популяризацією хмарних технологій на ринку з'явилися нові моделі. В рамках даної статті проаналізуємо саме хмарні обчислення як сервіси, які зазвичай називають aaS (від "as a Service", тобто "як сервіс", або "в вигляді сервісу"):

- Data as a service - DaaS (дані як послуга). Клієнту надаються потрібний простір для зберігання інформації і віддалений доступ до неї;
- Data Base as a Service (DBaaS) база даних як сервіс – хмарний ресурс, який ще називають правою рукою розробника бази даних, що допомагає використовувати хмарні сховища даних, документів, ключів і цінностей для координації та керування роботою підприємств. При цьому постачальник послуги забезпечує розробників базою даних на вимогу у приватній або загальнодоступній хмарі. Оплата здійснюється лише за ті ресурси, якими ви користуєтесь, понад 40 сервісів надається безкоштовно. Їх головна перевага – можливість ефективно вирішувати

питання масштабування та гнучкості для сучасних програм, а також економія на техніці, ліцензіях і безпеці.

- Everything as a service - EaaS (все як послуга). При такій послугі клієнту надається в доступ все, починаючи від апаратної частини до управління бізнес-процесами, в тому числі підтримка взаємодії між користувачами. Клієнту потрібно лише доступ в Інтернет;

- Security as a service - SCaaS (безпека як послуга). Модель дозволяє клієнтам використовувати продукти, які забезпечують безпеку локальної системи, листування, веб-технологій.

- Content as a service (CaaS) або managed content as a service (MCaaS) (керований контент як сервіс) це орієнтована на сервіс модель], де постачальник послуг доставляє контент на вимогу споживачеві сервісу за допомогою веб-служб, які ліцензуються після передплати. Вміст розміщується постачальником послуг централізовано у хмарі та пропонується зацікавленим споживачам і доставляється в будь-які додатки чи систему.

- Workplace as a service - WaaS (робоче місце як послуга). У даній моделі постачальник послуги надає клієнту робочі місця для співробітників, встановлює і налаштовує необхідну програмне забезпечення;

- Desktop as a service (DaaS) робочий стіл як сервіс – це ті ж самі віртуальні настільні комп'ютери, але вже розміщені у хмарі. Тобто віддалена віртуалізація на робочому столі також може бути надана за допомогою хмарних обчислень, подібних до тих, що надаються з використанням програмного забезпечення як моделі обслуговування SaaS. Хмарні віртуальні настільні комп'ютери поділяються на дві технології:

- керована VDI (virtual desktop infrastructure), яка базується на технології VDI, що надається як послуга керованого аутсорсингу,
- настільний сервіс (DaaS), що забезпечує більш високий рівень автоматизації та реальну багатосторонність, знижуючи витрати

на технологію. Постачальник DaaS, як правило, несе повну відповідальність за розміщення та підтримку інфраструктури для комп'ютера, зберігання та доступу, а також ліцензій на додатки та прикладне програмне забезпечення, необхідні для надання послуги настільних комп'ютерів замість фіксованої щомісячної плати.

- Function as a service (FaaS) функція як сервіс – це хмарний обчислювальний сервіс, що забезпечує платформу, що дозволяє клієнтам розробляти, запускати та керувати функціональними додатками без будь-якої інфраструктури. Тобто такий сервіс має безсерверну архітектуру і, як правило, використовується під час створення програм мікросервісів.

- Infrastructure as a service (IaaS) інфраструктура як сервіс – хмарний сервіс, який забезпечує основну обчислювальну інфраструктуру: сервери, сховища та мережеві ресурси (віртуальний центр даних). Тобто іншими словами, IaaS – це порівнюють з орендою автомобіля, за обслуговування і оновлення якого ви не несете відповідальність.

- Integration platform as a service (IPaaS) інтеграційна платформа як сервіс – це форма інтеграції систем у бізнес, що надається як хмарні обчислювальні послуги, що стосуються даних, процесів, архітектури, орієнтованої на сервіс (service-oriented architecture SOA) та інтеграції застосунків. Інтеграційна платформа як сервіс IPaaS забезпечує єдиний набір інструментів і послідовний процес переміщення даних між усіма програмами вашого підприємства, незалежно від того, чи вони локальні, чи хмарні. Платформа розміщується та управляється вашим постачальником хмарних послуг і пропонується як послуга – ви просто підписуєтеся на платформу, вибираєте інструменти та сервіси, необхідні для налаштування та автоматизації інтеграції між додатками та приступаєте до роботи. Хмарний постачальник обробляє решту, включаючи управління даними, безпеку, програмні виправлення,

управління обладнанням та нові оновлення функцій, коли вони стають доступними. IPaaS зазвичай доступний за щомісячну абонентську плату або ставку оплати за користування.

- Mobile backend as a service (MBaaS) мобільний сервіс як послуга або Backend as a Service (BaaS) бекенд як сервіс – набір готової серверної функціональності, який дозволяє спростити і прискорити розробку застосунків. Іншими словами, це повноцінне середовище розробки, розміщене в хмарі, що дозволяє користуватися усіма перевагами технології, такими як, наприклад, необмежена масштабованість.

- Network as a service (NaaS) мережа як сервіс – послуга за поданням мережевої інфраструктури в якості альтернативи власної мережі. Можливості NaaS дозволяють користуватися інструментами маршрутизації, а також збільшувати або зменшувати пропускну спроможність каналу.

- Platform as a service (PaaS) платформа як сервіс або application platform as a service (aPaaS) платформа застосунків як послуга або послуга на основі платформи – такий хмарний сервіс, який надає клієнтові готову програмну платформу. Клієнти можуть встановлювати будь-які застосунки та використовувати будь-які інструменти в інфраструктурі, яку вони отримують. А ось операційною системою, обробкою даних, мережею, серверами та сховищами керує і обслуговує постачальник (сервіс-провайдер). Тобто постачальники PaaS забезпечують повну інфраструктуру (сервери, бази даних, операційні системи, середовище тестування, тощо) для розробки застосунків, тоді як розробники відповідають лише за код. Тобто іншими словами, PaaS – ще порівнюють з використанням таксі, за обслуговування і оновлення якого ви не переймаєтесь, а лише вказуєте адресу.

- Security as a service (SECaaS або SaaS) безпека як сервіс – це бізнес-модель, у відповідності до якої підприємства економлять на

обладнанні і висококваліфікованому обслуговуванні, за рахунок швидкого використання даного хмарного сервісу. Безпека розповсюджується на веб-технології, листування, локальні мережі. Тому власні системи безпеки не потрібні, адже їх забезпечує сервіс SECaaS.

- Software as a Service (SaaS) програмне забезпечення як сервіс – являє собою модель ліцензування та доставки ПЗ, яка організовується централізовано на підписаній основі. Ще його називають —програма на вимогу|.

- Information as a Service (теж IaaS) інформація як сервіс – враховує динаміку будь-якої інформації і надає її актуальне значення щосекунди (щомиті) завдяки віддаленій хмарі.

- Integration as a Service (теж IaaS) інтеграція як сервіс – передбачає надання хмарного інтеграційного пакету в повному обсязі. Це можуть бути окремі інтерфейси між застосунками або керування цілими алгоритмами для оптимізації, інтеграції та централізації.

- Management або Governance as a Service (MaaS або GaaS) адміністрування або керування як сервіс – ресурс, призначений для керування будь-якою кількістю хмарних ресурсів з заданими параметрами (virtualization, use of resources, topology).

- Process as a Service (теж PaaS) процес як сервіс – ресурс в хмарі, який служить для керування поєднанням даних або послуг в межах одного бізнес-проекту, що розміщені на одній хмарі або доступні на інших хмарах.

- Storage as a Service (STaaS) зберігання як сервіс – сервіс, що забезпечує дисковим простором за вимогою. Зовнішній склад даних знаходиться в хмарі. Послуга Storage as a Service є найпростішою і базовою для інших ресурсів. Користувач має додаткові мережні директорії або окремий логічний диск. Додатковою обов'язковою умовою провайдера є резервування, що можна віднести до переваг даного сервісу.

- **Testing as a Service (TaaS)** тестування як сервіс – ця послуга використовується для економії як техніки так і ПЗ. А саме перевірка безпосередньо систем на місці і систем, які знаходяться в хмарі відбувається з застосуванням тестів ПЗ в хмарі.

- **Disaster Recovery as a Service (DRaaS)** аварійне відновлення як сервіс – сервіс швидкого післяаварійного відновлення роботи віртуальних серверів в резервному ЦОД на випадок відмови власного локального. Послуга передбачає відновлення роботи після збою менш ніж за 15 хвилин, що забезпечує безперебійну роботу бізнес підприємств з жорсткими вимогами до додатків і системних сервісів. Підтримує функцію резервування.

- **Backup as a Service (BaaS)** резервне копіювання як сервіс – це унікальна інтегрована цілодобова послуга для збереження критично необхідних даних в хмарі. Сервіс призначений для безперебійної роботи підприємств в непередбачених умовах, таких як зловмисне або неумисне ушкодження даних в результаті використання програм-шкідників, збою програм або помилок з боку користувачів.

- **Monitoring as a Service (MaaS)** моніторинг як сервіс – це сучасна модель доставки хмарних послуг, що призначена для контролю в режимі реального часу поточного стану окремої обчислювальної машини і системних сервісів у хмарі. В Україні хмарний MaaS надається тільки клієнтам хмари De Novo і по суті є простим інструментом моніторингу сервісів IaaS.

- **Hardware as a Service (HaaS)** устаткування як сервіс – досить нова послуга, в рамках якої апаратна серверна інфраструктура надається із хмари. Походить від SaaS, але постачальник рішення надає готові пакети, де вже є не лише програмне, а й апаратне забезпечення, впровадження і подальша підтримка. По суті, це найбільш широкий варіант ІТ-аутсорсингу, у рамках якого оптимізована інфраструктура замовника розгортається або на його території, або в дата-

центрі, або в хмарі.

- Communications as a Service (CaaS) комунікація як сервіс – це сукупність різних послуг постачальників, що полегшують ділові комунікації з метою зниження витрат та збільшення ефективності процесів в бізнесі і не тільки з застосуванням аудіо- або відеозв'язку. CaaS включають передачу голосу через Інтернет (протокол VoIP) або Інтернет-телефонні рішення та відеоконференції.

- Container as a Service (Caas) контейнер як сервіс – це послуга, що розвивається, яка дозволяє користувачам керувати та розгортати контейнери, програми та кластери за допомогою віртуалізації на основі контейнерів. Caas є дуже корисним для ІТ - підрозділів та розробників у створенні захищених та масштабованих додатків з контейнерами. За допомогою Caas це можна досягти, використовуючи локальні центри обробки даних або з хмари.

- Resource as a Service (RaaS) ресурс як послуга – це нова модель купівлі та продажу ресурсів хмарних обчислень. Замість провайдерів, які продають виключно серверні віртуальні машини протягом деякого часу (як це робиться в сучасних хмарах IaaS), провайдери все частіше продають окремі ресурси (такі як процесор, пам'ять та ресурси введення/виведення) протягом декількох раз за секунду.

- Customer Relationship Management as a Service (CRMaaS) керування взаємовідносинами з клієнтами як сервіс пропонує спосіб використання інформації щодо клієнтів, безпечно ділитися нею, відстежувати та реєструвати діяльність у всьому бізнесі. Ідеально підходить для клубів та ігрових майданчиків.

- Bookkeeping as a Service (BaaS) бухгалтерський облік як сервіс пропонує віртуальний сервіс бухгалтерії в цілому.

Наведений перелік моделей хмарних сервісів далеко не вичерпаний, і з плином часу він буде поповнюватися новими моделями.

Таким чином, підвищенню ефективності малого бізнесу сприяє його інформатизація з використанням хмарних рішень, серед переваг яких можна вказати наступне: забезпечення доступу до службової інформації з будь-якої точки землі при наявності мережі Інтернет; збільшення прозорості всіх видів обліку для менеджерів всіх рівнів управління і, як наслідок, підвищення ефективності управління діяльністю малих підприємств; значна економія фінансових коштів на купівлю ліцензій, впровадження і подальший супровід програмного забезпечення (за оцінками фахівців, витрати зменшуються в кілька разів); економія фінансових ресурсів, необхідних для комп'ютерного оснащення малого підприємства, так як технічні вимоги до комп'ютерів користувачів мінімальні.

Підсумовуючи опрацьований теоретичний і практичний матеріал нами спрогнозовано наступні позники в частині оцінки її ефективності.

Таблиця 3.3.

Прогноз ефективності діяльності ФОП

Напрями діяльності	Фактично	План	Прогноз				% зростання IV кв 2025 року до I кв 2023 року
	IV кв, 2023	IV кв, 2024	I кв, 2025	II кв, 2025	III кв, 2025	IV кв, 2025	
Бухгалтерське управління	13700	15755	16228	16714	17233	17750	29,6
Консалтинг	6800	7820	8055	8296	8487	8597	26,4
Консультації для логістичної галузі	8900	10235	10542	10858	11325	11665	31,1
Разом, грн	29400	33810	34824	35869	37045	38012	29,3
Рівень рентабельності,%	90	93	92	94	93	91	x

Джерело: власні дослідження

Аналізуючи дані таблиці, можемо зробити кілька висновків щодо зростання кожного напрямку діяльності, а також загального фінансового результату. Так зростання доходів передбачається по усіх напрямках діяльності. Зокрема, бухгалтерське управління: прогнозується зростання на 29,6% до кінця IV кварталу 2025 року порівняно з I кварталом 2023 року. Дохід збільшується поступово з кожним кварталом. Консалтинг –

прогнозується зростання становить 26,4%. Не зважаючи на зменшення темпу росту відносно інших напрямів, він все ж демонструє стабільне збільшення до кінця 2025 року. Консультації для логістичної галузі: мають найбільший прогнозований приріст серед напрямів – 31,1%. Це може свідчити про високий попит на консультаційні послуги у логістичній сфері.

В цілому, загальна сума доходів за всіма напрямками зросте на 29,3% до кінця IV кварталу 2025 року порівняно з I кварталом 2023 року, що є позитивним показником розвитку. Показник рівня рентабельності коливається між 90% та 94% протягом усього періоду. Незначне зниження в кінці 2025 року (до 91%) може бути пов'язане з можливим зростанням витрат, але загальний показник рентабельності залишається високим, що свідчить про стабільну прибутковість діяльності.

Загалом, можна констатувати позитивну динаміку прогнозованого доходу за всіма напрямками, з акцентом на логістичні консультації, що, ймовірно, пов'язано із зростанням попиту на даний вид послуг.

ВИСНОВКИ

В ході написання магістерської роботи було досліджено та застосовано принципи підприємницької діяльності на 3-й групі оподаткування у сфері логістики. Отримані результати підтвердили ефективність використання сучасних інформаційних рішень для оптимізації операційних процесів і покращення якості обслуговування клієнтів. Практика дозволила поглибити розуміння ключових бізнес-процесів у логістиці, а також проаналізувати ефективність операційної діяльності, виявити сильні та слабкі сторони роботи.

Практична діяльність сприяла формуванню навичок управління та оптимізації бізнес-процесів, зокрема, в обслуговуванні клієнтів, налагодженні системи обліку, плануванні логістичних маршрутів, а також у роботі з американськими партнерами та клієнтами. Успішна реалізація завдань на 3-й групі підтвердила ефективність ведення підприємницької діяльності у сфері логістики, враховуючи оптимальне податкове навантаження та можливість співпраці з іноземними партнерами.

Аналіз ефективності діяльності свідчить, про зростання прибутку протягом року. Так, прибуток від бухгалтерського управління демонструє стійке зростання протягом року, що свідчить про стабільний попит на цю послугу та ефективність роботи в цьому напрямку. В цілому рентабельність діяльності була вище 90 відсотків. Цей напрямок демонструє найбільш стабільне зростання прибутку. Це може бути пов'язано з постійним попитом на бухгалтерські послуги та ефективною організацією роботи в цьому напрямку.

Варто зазначити наступні пропозиції щодо покращення бізнес-процесів – це, перш за все покращення якості послуг, що передбачає провадження нових технологій для автоматизації процесів відстеження та управління доставкою, а також покращення стандартів обслуговування

клієнтів через запровадження системи CRM, яка допоможе швидко обробляти запити та надавати персоналізовану підтримку.

Іншим важливим напрямом є оптимізація бізнес-процесів, а саме використання Big Data та аналітичних інструментів для прогнозування попиту і оптимізації маршрутів, що знизить витрати на логістику. Сюди ж відносить і впровадження електронного документообігу для прискорення комунікації та обміну інформацією з партнерами.

Проте, ключовою запорукою росту є розширення ринку збуту послуг. З цією метою варто реалізувати заходи які активно просуватимуть послуги на міжнародному ринку, особливо на ринку США, шляхом участі в профільних виставках та залучення міжнародних партнерів. Іншим напрямом є використання цифрового маркетингу для розширення аудиторії та підвищення впізнаваності бренду.

Прогнозується, що загальна сума доходів за всіма напрямками зросте на 29,3% до кінця IV кварталу 2025 року порівняно з I кварталом 2023 року, що є позитивним показником розвитку. Показник рівня рентабельності коливається між 90% та 94% протягом усього періоду. Незначне зниження в кінці 2025 року (до 91%) може бути пов'язане з можливим зростанням витрат, але загальний показник рентабельності залишається високим, що свідчить про стабільну прибутковість діяльності.

Загалом, можна констатувати позитивну динаміку прогнозованого доходу за всіма напрямками, з акцентом на логістичні консультації, що, ймовірно, пов'язано із зростанням попиту на даний вид послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bahareva Y. Approaches to digitalization of administrative services. Colloquium-journal. 2021. №16.
2. Світовий ринок логістики знову зростає в усіх сегментах - <https://trans.info/ua/svitovyy-rynok-lohistryky-znovu-zrostaye-398468>
3. ІТ-індустрія в Україні: Порахувати не можна нехтувати. IT Ukraine Association. URL: <http://itukraine.org.ua/news/it-industriya-vukrayini-porahuvaty-ne-mozhna-nehtuvaty>.
4. Smith M. The strategic importance of company key performance indicators (KPIs). URL: <https://www.bellinghamwallace.co.nz/blog/the-strategic-importance-of-company-keyperformance-indicators-kpis> (дата звернення: 12.09.2019).
5. Березовська, Л., & Кириченко, А. (2022). РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ В УКРАЇНІ ТА ЄС. Економіка та суспільство, (42). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-15>
6. Василів В.Б. Інформаційні системи менеджменту персоналу: навч. посіб. Рівне: НУВГП, 2014. 148 с
7. Вергеліс В.О. Інформаційні технології в управлінні персоналом на підприємстві. 2018. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf.pdf> (дата звернення: 29.05.2024). 53
8. Гайфуллін Б.М., Обухів І.А. Автоматизовані системи управління підприємством. Київ: Юрінком Інтер-фейс-Прес, 2005. 156 с
9. Гальків Л.І., Кулиняк І.Я., Лісовська Л.С. Кулініч Т.В., Матвій І.Є. Оцінювання та підвищення ефективності інноваційних процесів: монографія. Львів: Растр-7, 2019. 250 с.
10. Ганущак-Єфіменко Л.М. Особливості розвитку підприємництва в ІТ-сфері України. Актуальні проблеми економіки. 2016. № 10 (184). С. 55-67.

11. Гнучка ERP для мінливого світу. URL: <https://ISPRO.ua/page/arhitekturaISPRO> (дата звернення: 04.06.2024).
12. Господарський кодекс України: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
13. Державне замовлення 2020. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/visha-osvita/vstupnakampaniya2020/derzhavne-zamovlennya-2020>. 21. Топ-20 найбільших компаній в світі. 2019. URL: <https://marketer.ua/ua/top-20-largest-companies-in-the-world/75>.
14. Довгань Л.Є., Козинець А.В. Розвиток ІТ-сфери: проблеми та шляхи вирішення в забезпеченні конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. Актуальні проблеми економіки та управління: електрон. версія зб. наук. пр. молодих вчених КПП ім. І. Сікорського. 2018. № 12. URL: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/130936/126662>.
15. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України: аналітична доповідь. Київ: Національний інститут стратегічних досліджень, 2014. 76 с.
16. Закон України "Про електронну комерцію" // Верховна Рада України, Офіційний вебпортал. 2023. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.
17. Інновації в логістиці: технологічні тренди та аналітика // McKinsey & Company. — Режим доступу: <https://mckinsey.com>. — 2023.
18. Інтерактивна база знань електронного уряду ООН. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb>.
19. Інформаційно-аналітичний огляд логістичних ринків Європи та США // Міністерство економіки України. 2022. Режим доступу: <https://me.gov.ua>.
20. ІТ-Альянс: освіта, індустрія, наука. URL: <http://www.it-alliance.org.ua/index.php/ru/meropriyatiya>.
21. Катков Ю. І., Звенігородский О.С., Серих С.О., Бурсак В.В. , Підвищення ефективності малого бізнесу через використання хмарних

сервісів Наукові записки УНДІЗ. 2020. №2(58) DOI: 10.31673/2518-7678.2020.023444

22. Міжнародні стандарти з логістики та транспорту // Інститут розвитку логістики. — Київ: Інститут розвитку логістики, 2023. 248 с.

23. Моніторинг реалізації Стратегії розвитку МСП України на 2017–2020 роки. OECD Publishing, Paris. URL https://www.oecd.org/ru/publications/2017-2020_be7744bd-ru.html.

24. Основний сайт міністерства освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/yedebo>.

25. Особливості кібербезпеки у сфері логістики / Рекомендації Міністерства цифрової трансформації України. 2023. Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua>.

26. Офіційний портал державних послуг «Дія». URL: <https://diia.gov.ua>.

27. Офіційний сайт Європейської Комісії. URL: https://ec.europa.eu/commission/index_en.

28. Офіційний сайт Урядового порталу. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news>. 6. Офіційний сайт національного реєстру електронних інформаційних ресурсів. URL: <https://www.eresources.gov.ua>.

29. Павлов К.В., Павлова О.М., Кір'янова Д.О., Нижник В.І. Міста як осередки підприємницької діяльності Західного регіону. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". 2021. № 18. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2057-2021-18>.

30. Павлов К.В., Павлова О.М., Шостак Л.В., Романюк Д.А. Стратегічні напрями нарощення економічного потенціалу підприємства. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. 2021. Випуск 14. С. 90-95.

31. Павлова О. М. Розвиток підприємництва у сфері ІТ-бізнесу за умов змін та комунікацій. DOI: <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2024-2-23>

32. Павлова О., Павлов К., Омельчук Б., Кучерява О. Формування системи управління якістю як чинника конкурентоспроможності продукції підприємств аграрної галузі. *Innovation and Sustainability*. 2022. № 4. С. 193–201.
33. Павлова О.М., Павлов К.В., Демчук Н.В., Дмитрук І.Я. Роль сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні підприємством. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. 2021. № 18. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2057-2021-18>.
34. Павлова О.М., Павлов К.В., Сур'як А.В., Спас О.В. Теоретичні підходи до реінжинірингу бізнес процесів на підприємствах харчової галузі України в умовах воєнного часу. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2022. Том 7. № 4. С. 49-55.
35. Петров, В.М. Теорія і практика розвитку логістичних послуг // *Науковий вісник «Логістика і транспорт»*. 2022. № 3. С. 103-112.
36. Погребняк І.Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*. 2014. № 3. С. 26–35.
37. Політанський В. Електронний уряд як основний елемент структури електронного урядування. *National law journal: theory and practice*. 2019. №5. С. 27-32.
38. Про кіберзлочинність: Конвенція Ради Європи № 994-575 від 07.09.2005 р. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_575.
39. Про схвалення Стратегії розвитку високотехнологічних галузей до 2025 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації: проект розпорядження Кабінету Міністрів України. 2016. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/NT2490>.
40. Прогноз розвитку ринку логістичних послуг в Україні // Аналітичний центр «Український логістичний клуб». Київ: Український логістичний клуб, 2022. 150 с.

41. Програма діяльності Кабінету Міністрів України. Doing business. Measuring Business Regulations. URL: <https://www.doingbusiness.org/>.
42. Процикевич А.І. Державне регулювання інвестиційного процесу на ринку ІТ послуг: дис. ...канд. екон. наук: 08.00.03. Львів, 2020. 246 с.
43. Рекомендації Комісії ООН (ЮНСІТРАЛ) з права міжнародної торгівлі. Документ № 995-286. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws>.
44. Сайт Асоціації ІТ України: <https://itukraine.org.ua/>
45. Сайт Міністерства цифрової трансформації України: <https://thedigital.gov.ua/>
46. Ситник, О.В. Особливості ведення підприємницької діяльності на 3-й групі в Україні // Журнал «Економіка України». 2021. № 12. С. 44-52.
47. Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. Ефективність державного управління. 2018. № 1(54). С.151-157.
48. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навч. посіб. для осіб місцевого самоврядування. К.: ТОВ «Підприємство «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 124с.
49. Топ 5 ІТ-кластерів України. 2020. URL: <https://ucluster.org/blog/2020/04/top5-it-klasterivukraini>.
50. Тутова О.В., Савченко Є.А. Оцінювання впливу розвитку цифрової економіки на соціальноекономічне середовище. Control System and computers. 2018. №6. С.81-92.
51. Цалко Т.Р. СИСТЕМА КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ ЯК ЗАПОРУКА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В КОМПАНІЇ
<https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/167.pdf> DOI:
<https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-6-46>
52. Цивільний кодекс України: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

53. Юрчук Н. П., Захарчук Д.В. Мотивація персоналу в системі управління банку. Агросвіт. 2018. №9. С. 64–70.

54. Юрчук Н.П. Використання економіко-математичних методів в управлінні інноваційним розвитком економічних систем. Інвестиції: практика та досвід. 2015. №18. С. 28-32.