

якості продукту, якість послуги не можливо відчуту на дотик, вона оцінюється в процесі обслуговування та залежить від професіоналізму людей, що безпосередньо надають послугу, а також, від якості ресурсів, що використовуються. Більш детально розглянемо питання формування якості послуг в наступному параграфі.

Таким чином, підприємство формує конкурентні переваги, створюючи якість продукції, яка оцінюється споживачем за рахунок цінностей. Проте необхідно пам'ятати, що конкурентні переваги мають тимчасовий характер, адже кожна послуга має свій життєвий цикл, зміна якого зумовлена нестабільністю споживчих уподобань, мінливістю ринкової кон'юнктури тощо. Тому тільки аналіз цінностей споживача, їх співставлення з якісними характеристиками послуг, дозволить забезпечити конкурентоспроможність підприємства сфери послуг.

Підсумовуючи, можемо визначити конкурентоспроможність підприємства сфери послуг як здатність підприємства утримувати конкурентні переваги на ринку, створивши ефективну систему бізнес-процесів, яка дозволить надавати якісні послуги, що відповідатимуть очікуванням споживача щодо їх цінності.

#### **Список використаних джерел:**

1. Філепенко А.С. Світова економіка: Підручник / А.С.Філіпенко, О.І.Рогач, О.І.Шнирков та ін. 2-ге вид., стереотип. К.: Либідь, 2001.
2. Zeithaml, Valerie A. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and. URL: file:///C:/Users/User/Downloads/Consumer Perceptions of Price Quality and Value.pdf.

*Iлона Harasymyak*  
Zachodnioukraiński Uniwersytet Narodowy  
Tarnopol

### **PROBLEMY KSZTAŁTOWANIA RYNKU UKRAIŃSKICH USŁUG DORADCZYCH NA DRODZE INTEGRACJI DO ŚWIATOWEJ PRZESTRZENI GOSPODARCZEJ**

Integracja ukraińskiego rynku usług doradczych ze światową przestrzenią gospodarczą jest jednym z najważniejszych czynników wpływających na kształtowanie się branży konsultingowej na obecnym etapie. Oczywiście jest, że ciągle rozwój nowych form zarządzania, wprowadzanie innowacyjnych narzędzi zarządzania, zacieranie granic pomiędzy różnymi instytucjami rynku finansowego, wymaga opracowania odpowiednich ram prawnych i dostosowania nowych form doradztwa do potrzeb rynku.

Badanie dynamiki i struktury krajowego rynku usług doradczych daje podstawy do stwierdzenia, że jest on w powijakach i nie osiągnął jeszcze światowego poziomu rozwoju. Jednak pewne oznaki wskazują na istnienie znacznego potencjału dla

rozwoju tego typu działalności i wzmocnienia jej roli w otoczeniu gospodarczym. Są to w szczególności rosnący popyt na usługi doradcze ze strony podmiotów gospodarczych, wysoki potencjał intelektualny konsultantów krajowych, znaczący udział usług doradczych w PKB kraju i tak dalej. Można więc argumentować, że w ostatnim czasie dochodzi do aktywnego kształtowania ram instytucjonalnych dla rozwoju poradnictwa. Już teraz widać wyraźny trend w kierunku tworzenia się krajowej sieci organizacji doradczych, które determinują dynamikę rozwoju społecznego instytutu doradztwa. Unikalnym i nowym na obecnym etapie rozwoju instytutu konsultingowego jest proces wchodzenia organizacji doradczych w struktury rządowe i handlowe w celu wytwarzania i powielania usług i produktów intelektualnych.

Spowolnienie rozwoju rynku usług doradczych na Ukrainie tłumaczy się przede wszystkim niską kulturą biznesową kadry zarządzającej firmami krajowymi oraz pewnym brakiem zaufania do kompetencji zawodowych konsultantów zewnętrznych.

Proponujemy podzielenie głównych czynników niskiego popytu na usługi doradcze na następujące grupy: ogólne lub makroekonomiczne (które wpływają nie tylko na rynek konsultingowy, ale także inne procesy gospodarcze w kraju) oraz specyficzne lub mikroekonomiczne (zależne od działalności konsultingowej firmy i ich klienci).

Do czynników na poziomie makro, które ograniczają rozwój działalności doradczej, należy pogorszenie sytuacji politycznej w kraju; niekorzystny klimat inwestycyjny; wysoki poziom szarej strefy; brak państwowych regulacji i kontroli działalności doradczej oraz systemu licencjonowania; brak długoterminowego programu rozwoju konsultingowego, niska jakość wsparcia informacyjnego działań doradczych ze względu na wykorzystanie nierzetelnych informacji lub w ogóle ich utajnienie; fiskalny charakter krajowego systemu podatkowego, w którym wartości dodanej wytworzonego zasobu niematerialnego – wiedzy – towarzyszą duże płatności podatkowe, które ograniczają możliwości rozwoju działalności doradczej.

Mikroekonomiczne czynniki negatywnego wpływu na rozwój biznesu konsultingowego na Ukrainie, które są bezpośrednio zależne od działalności rynku konsultingowego, mogą być konstruowane z punktu widzenia samych firm konsultingowych oraz z punktu widzenia ich klientów.

Jednocześnie głównymi czynnikami, które pozytywnie wpływają na rozwój rynku konsultingowego, są następujące trendy w gospodarce Ukrainy:

- intensyfikacja procesów globalizacyjnych, w wyniku której zagraniczne firmy działające na rynku ukraińskim muszą pozyskiwać konsultantów znających specyfikę ukraińskiej gospodarki;

- wejście na światowy rynek firm krajowych wymaga zaangażowania wykwalifikowanych konsultantów, którzy pomagają firmom być konkurencyjnymi na rynku światowym;

- przemiany strukturalne w gospodarce spowodowane redystrybucją majątku, którym towarzyszy potrzeba restrukturyzacji przedsiębiorstw;

- rosnąca konkurencja, skutkująca rosnącą potrzebą opracowania skutecznych strategii konkurencyjnych, jakości badań marketingowych;

- stabilizacja gospodarki i poprawa klimatu inwestycyjnego w kraju, czemu towarzyszy wzrost wypłacalności klientów.

Wzmocnienie popytu na usługi konsultantów przyczynia się również do «odmłodzenia» kadry zarządzającej, która jest świadoma konieczności opanowania nowoczesnych technologii zarządzania oraz wagi zintegrowanego podejścia do rozwiązywania problemów. Z kolei stary zespół menedżerów skupia się na «produkcyjnym» komponencie prowadzenia biznesu i nie rozumie istoty i korzyści płynących z doradztwa w zarządzaniu. Reorientacja akcjonariuszy na wartość rynkową firmy, a nie tylko na zysk netto, powoduje konieczność zwiększenia wartości niematerialnych, w tym rozwoju pracowników, wzrostu wartości marki, poprawy wizerunku firmy, opracowania skutecznych strategii konkurencyjnych.

Stąd istotnym warunkiem rozwoju doradztwa zarówno w kraju, jak i w środowisku globalnym jest stworzenie otoczenia instytucjonalnego sprzyjającego zwiększaniu wielkości i jakości biznesu doradczego, poprawie jego efektywności, wzmacnianiu wpływu doradztwa na wyniki gospodarcze poprzez optymalizację ich logistyki i przepływów finansowych.

*Гомотюк Вікторія, Книш Людмила*  
Західноукраїнський національний університет

## **ПАНДЕМІЯ COVID-19 ТА ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ УКРАЇНСЬКИХ МІГРАНТІВ**

COVID-19 зупинив життя в Україні, поставивши багатьох трудових мігрантів перед складним вибором: залишатися за кордоном і працювати в небезпечних умовах; втратити роботу і сидіти на карантині, безробітним, у чужій країні; або повернутися додому – туди, де немає роботи.

Грошові перекази від працівників-мігрантів є важливим джерелом доходу для України. Сім'ї трудящих-мігрантів покладаються на гроші, які направляються додому для забезпечення їх безпосередніх потреб від їжі та житла до освіти та охорони здоров'я. Поточне уповільнення бізнесу та майбутня рецесія можуть негативно вплинути на заробіток трудящих-мігрантів. Існує ймовірність, що сім'ї та громади, які залежать від грошових переказів, відчуватимуть ефект «зниження витрат» та «нижчого споживання», що створить економічні проблеми в громадах походження.

Трудова міграція є головним інструментом грошових переказів. Так, приватні перекази у 2020 році (12121 млн дол. США) зросли на 1,68% у порівнянні з 2019 роком (11921 млн дол. США): вони складаються з чистої оплати праці міжнародних мігрантів та приватних трансфертів (табл. 1). Чиста оплата праці – це та частина заробітку членів родини за кордоном, що надсилається домашньому господарству на територію своєї економіки, та становить різницю між оплатою праці мігранта та його витратами у країні-реципієнті. Перекази здійснюються офіційними та неофіційними каналами.