

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра світової економіки

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Комерційні послуги у міжнародному бізнесі»

(За матеріалами асоціації Digital Ukraine м. Київ)

Студентки 4 курсу, 15 групи,
факультету міжнародної
торгівлі і права
спеціальності 292
«Міжнародні економічні
відносини» освітньої
програми «Міжнародний
бізнес»

Міняйло Олександри
Юріївни

підпис

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Карпенко Марина
Олександрівна

підпис

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

Лежепьокова Вікторія
Генадійівна

підпис

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет міжнародної торгівлі та права Кафедра світової економіки

Спеціальність, 292 «Міжнародні економічні відносини»,
спеціалізація «Міжнародний бізнес»

Затверджую

Зав. кафедри Дугінець Г.В.

«__» _____ 2023 р

Завдання

на випускн кваліфікаційну роботу (проект) студентів

Міняйло Олександрі Юріївни

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту) : «Комерційні послуги у міжнародному бізнесі» (за матеріалами асоціації Digital Ukraine)

Затверджена наказом ректора від «__» _____ 20__ р. №__

2. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту)

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту) - розроблення напрямів підвищення ефективності торгівлі комерційними послугами Асоціації «Digital Ukraine» з метою розвитку ІТ-сфери в Україні та виходу українських ІТ-компаній на світові ринки збуту.

Об'єкт дослідження - процес міжнародної торгівлі комерційними послугами на світовому ринку.

Предметом дослідження є теоретичний та практичний інструментарій торгівлі комерційними послугами у міжнародному бізнесі.

4. Перелік графічного матеріалу – 7 рисунків та 2 таблиці

5. Консультанти по роботі (проекту) із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ СУБ'ЕКТАМИ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Сутність, види та особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі

1.2. Характеристика міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ АСОЦІАЦІЄЮ «DigitalUkraine»

2.1. Оцінка сприятливості середовища міжнародного бізнесу Асоціації «DigitalUkraine»

2.2. Пропозиції щодо удосконалення надання комерційних послуг в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Висновки до розділу 2

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

7. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми ВКР	до 20.12.2023	
2	Узгодження плану ВКР з науковим керівником	до 31.01.2023	
3	Подача науковому керівнику на рецензування 1-го розділу ВКР	до 30.04.2023	
4	Подача науковому керівнику на рецензування 2-го розділу ВКР	до 10.05.2023	
5	Подача готової ВКР науковому керівнику	до 20.05.2023	
6	Подача готової ВКР на кафедру	до 30.05.2023	
7	Попередній захист ВКР	за графіком (30.05.– 17.06.2023)	
8	Захист ВКР	за графіком (20.06 – 30.06.2023)	

8. Дата видачі завдання «__» _____ 20__ р.

9. Керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Карпенко М.О. _____

10. Керівник освітньої програми

Лежєп'юкова В.Г. _____

11. Завдання прийняв до виконання студент

Міняйло О.Ю. _____

12. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

ВКР виконано на актуальну тему за проблематикою, що відповідає ОС «бакалавр» освітньої програми «Міжнародний бізнес». В роботі у першому розділі розкрито сутність, види та особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі, надано характеристику міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine».

В другому розділі проведено оцінку сприятливості середовища міжнародного бізнесу США, як потенційного ринку збуту та надано пропозиції щодо удосконалення надання комерційних послуг Асоціації «Digital Ukraine».

Як за змістом, так і за оформленням робота Міняйло Олександрі Юріївни відповідає вимогам та рекомендується до захисту

Керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

(підпис, дата)

13. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект)

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Міняйло О.Ю. може бути допущена до публічного захисту.

Керівник освітньої програми _____

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри _____

(підпис, прізвище, ініціали)

«_____» _____ 20____ р.

АНОТАЦІЯ

Міняйло О.Ю. Комерційні послуги у міжнародному бізнесі.

Випускна кваліфікаційна робота присвячена розробленню напрямів підвищення ефективності торгівлі комерційними послугами Асоціації «Digital Ukraine» з метою розвитку ІТ-сфери в Україні та виходу українських ІТ-компаній на світові ринки.

Розкрито сутність, види та особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі. Надано характеристику міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine». Здійснено оцінку сприятливості середовища міжнародного бізнесу Асоціації «DigitalUkraine».

Проведено порівняльний аналіз маркетингових стратегій компаній лідерів на відповідному ринку. На основі отриманих даних, розроблено пропозиції щодо удосконалення надання комерційних послуг в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine» з метою збільшення кількості клієнтів та виведення українського ІТ-бізнесу на нові ринки збуту.

Ключові слова: комерційні послуги, міжнародний бізнес, послуги, ІТ-послуги, кібербезпека, хмарні технології.

ANNOTATION

Miniailo O.Yu. Commercial services for international business.

The graduation thesis is devoted to the problem of developing ways to increase the efficiency of trade in commercial services of the Digital Ukraine Association in order to develop the IT sector in Ukraine and the entry of Ukrainian IT companies into world markets.

The essence, types and features of the provision of commercial services in international business are disclosed. The characteristic of the international activity of the Association "Digital Ukraine" is given. The assessment of the favorable environment for international business of the Association "DigitalUkraine" was carried out.

A comparative analysis of the marketing strategies of leading companies in the relevant market has been carried out. Based on the data obtained, proposals were developed to improve the provision of commercial services in the international activities of the Digital Ukraine Association in order to increase the number of customers and bring the Ukrainian IT business to new markets.

Keywords: commercial services, international business, services, IT services, cybersecurity, cloud technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ СУБ'ЄКТАМИ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ	5
1.1. Сутність, види та особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі	5
1.2. Характеристика міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine»...	11
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ АСОЦІАЦІЄЮ «DigitalUkraine»	20
2.1. Оцінка сприятливості середовища міжнародного бізнесу Асоціації «DigitalUkraine».....	20
2.2. Пропозиції щодо удосконалення надання комерційних послуг в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine»	26
Висновки до розділу 2	33
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37
ДОДАТКИ	41

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Міжнародна торгівля комерційними послугами відіграє важливу роль у світовій економіці, оскільки є ключовим джерелом доходів для багатьох країн та компаній. Комерційні послуги охоплюють широкий спектр діяльності, такі як транспортування, фінансові послуги, телекомунікаційні, туризм, інформаційні технології та інші. Вони є важливою складовою частиною глобальної економіки, яка допомагає компаніям займати лідерські позиції на світових ринках та забезпечує економічне зростання і процвітання країн.

Міжнародна торгівля комерційними послугами також допомагає підвищувати конкурентоспроможність компаній, які працюють в цьому секторі. Вона забезпечує доступ до нових ринків та можливостей для розвитку бізнесу, допомагає знижувати витрати на виробництво та збільшує виробництво високоякісних продуктів і послуг. Крім того, міжнародна торгівля комерційними послугами є джерелом створення нових робочих місць і забезпечує зростання доходів національних економік. Вона допомагає забезпечувати економічну стабільність, зокрема через зменшення залежності від окремих секторів економіки. Таким чином, міжнародна торгівля комерційними послугами має велике значення для світової економіки та є необхідною для забезпечення сталого економічного зростання та процвітання.

Мета дослідження – розроблення напрямів підвищення ефективності торгівлі комерційними послугами Асоціації «Digital Ukraine» з метою розвитку ІТ-сфери в Україні та виходу українських ІТ-компаній на світові ринки збуту.

Завданнями дослідження є наступні:

- розглянути сутність, види та особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі;
- надати характеристику міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine»;

- здійснити оцінку сприятливості середовища міжнародного бізнесу Асоціації «DigitalUkraine»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення надання комерційних послуг в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine».

Об'єкт дослідження – процес міжнародної торгівлі комерційними послугами на світовому ринку.

Предметом дослідження є теоретичний та практичний інструментарій торгівлі комерційними послугами у міжнародному бізнесі.

Методи дослідження. Для дослідження ефективності міжнародної діяльності підприємства використовувалися різноманітні методи, які дозволили отримати об'єктивну інформацію про його діяльність. Серед них можна виділити теоретичні методи, які використовуються для викладення теоретичних засад міжнародної діяльності підприємства. Ці методи дали змогу розглянути теоретичні аспекти міжнародної торгівлі комерційними послугами та встановити фактори, які впливають на ефективність діяльності підприємства на міжнародному ринку.

Для отримання конкретної інформації про ефективність міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine» застосовувалися аналітичні методи, такі як порівняння, групування і т.д. Також для формулювання проміжних та загальних висновків дослідження використано абстрактно-логічні методи. Ці методи дозволяють систематизувати отриману інформацію та встановити причинно-наслідкові зв'язки між різними аспектами міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine».

Отже, використання різноманітних методів дослідження дозволило отримати повну та об'єктивну інформацію про міжнародну торгівлю комерційними послугами Асоціації «Digital Ukraine» та встановити шляхи підвищення її ефективності на міжнародному ринку.

Практичне значення дослідження полягає у розробленні шляхів підвищення ефективності торгівлі комерційними послугами Асоціації «Digital

Ukraine» з метою збільшення кількості клієнтів та виведення українського ІТ-бізнесу на нові ринки збуту.

Структура дослідження представлена вступом, двома основними розділами, висновками, списком використаних джерел з 34 найменувань та 2 додатками. Матеріали дослідження викладено на 37 аркушах основного тексту, представлено у 2 таблицях та на 7 рисунках.



РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ СУБ'ЄКТАМИ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Сутність, види та особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі

Міжнародний бізнес – це сфера економічної діяльності, що охоплює міжнародні операції та торгівлю між країнами. Сутність міжнародного бізнесу полягає у тому, що організації та підприємства співпрацюють та укладають взаємовигідні угоди з іншими підприємствами поза межами своєї країни з метою збільшення прибутку, розширення ринків збуту та отримання інших переваг. Міжнародний бізнес – це процес здійснення комерційних операцій між компаніями з різних країн з метою здійснення міжнародної торгівлі товарами і послугами [19, с. 29].

Міжнародний бізнес включає в себе багато складових елементів, таких як експорт, імпорт, прямі інвестиції, аутсорсинг, ліцензування, франчайзинг, міжнародну логістику та інше. Крім того, міжнародний бізнес може функціонувати в різних формах, таких як спільні підприємства, філії, представництва, дистриб'юторські мережі тощо. Основними викликами для міжнародного бізнесу є різноманітність культурних, економічних та правових умов у різних країнах, що можуть створювати значні перешкоди для успішної реалізації комерційних операцій. Тому успіх у міжнародному бізнесі вимагає детального вивчення ринку та інших важливих аспектів, які можуть впливати на успішність компанії [21].

Основні суттєві аспекти міжнародного бізнесу:

1. Глобалізація: міжнародний бізнес відображає процес глобалізації, який передбачає інтеграцію економік та ринків різних країн. Це дозволяє

підприємствам здійснювати більш широкомасштабну діяльність та розширювати свій вплив на ринку.

2. Конкуренція: міжнародний бізнес характеризується високим рівнем конкуренції, оскільки підприємства з різних країн змагаються на спільному ринку за покупців, замовників та інвесторів.

3. Ризики: міжнародний бізнес пов'язаний зі значними ризиками, зокрема, валютними ризиками, ризиками зміни законодавства та ризиками політичної нестабільності у країні, де ведеться бізнес.

4. Культурні відмінності між країнами можуть створювати труднощі в міжнародному бізнесі, тому досвід та знання міжкультурної комунікації є важливим для успішної діяльності на міжнародному ринку.

Незважаючи на достатню вивченість терміну «послуга» у міжнародній економіці, єдиного підходу до визначення сутності послуги не склалося. Послуги визначаються переважно як результат трудової діяльності. На думку одних вчених-економістів [2-4; 22], послуга пов'язана із впливом на людину безпосередньо, на думку інших [9; 11; 14], – опосередковано, за допомогою речей, до яких відносяться товари тривалого користування, будівлі, транспортні засоби та ін. Раніше послуга ототожнювалася з товаром, але ставлення до неї було другорядним. Нині послуга сприймається як економічно значимий товар, що може забезпечити доходи [17, с. 11].

Торгівлю послугами називають «невидимою», що зумовлено невідчутністю та невидимістю більшості послуг. Виробництво послуг збігається у часі з їх експортом та здійснюється за безпосередньої участі продавця та покупця. Деякі види послуг мають характеристики, властиві товарам, зокрема – відчутність (роздрукована доповідь консультанта чи комп'ютерна програма на дискеті), видимість (театральна вистава), здатність до зберігання (послуги телефонного автовідповідача), відсутність необхідності прямої взаємодії покупця та продавця (автоматична видача грошей у банку за дебіторською карткою) тощо [18, с. 126]. Виробництво послуги передбачає створення речі, проте результатом наданої послуги є її

споживча вартість. У процесі її реалізації виникає економічний зв'язок між виробником та споживачем, між виробництвом та споживанням. Відмінна риса послуги – це її двоякий характер. З одного боку, послуга – це особливий вид діяльності, відмінний від матеріального виробництва, з іншого, – це нематеріальний результат цієї діяльності, що має певну соціальну та економічну корисність [13, с. 44].

Міжнародний бізнес – це процес обміну товарами та послугами між компаніями з різними країнами. Комерційні послуги – це послуги, які надаються з метою отримання прибутку. Ці послуги можуть бути надані різними організаціями та підприємствами, що діють у комерційних цілях. Комерційні послуги можуть бути надані в різних секторах економіки, таких як фінанси, транспорт, телекомунікації, технічне обслуговування та ремонт, консультування, логістика та інше [15, с. 24].

До комерційних послуг включають наступні (рис. 1.1).

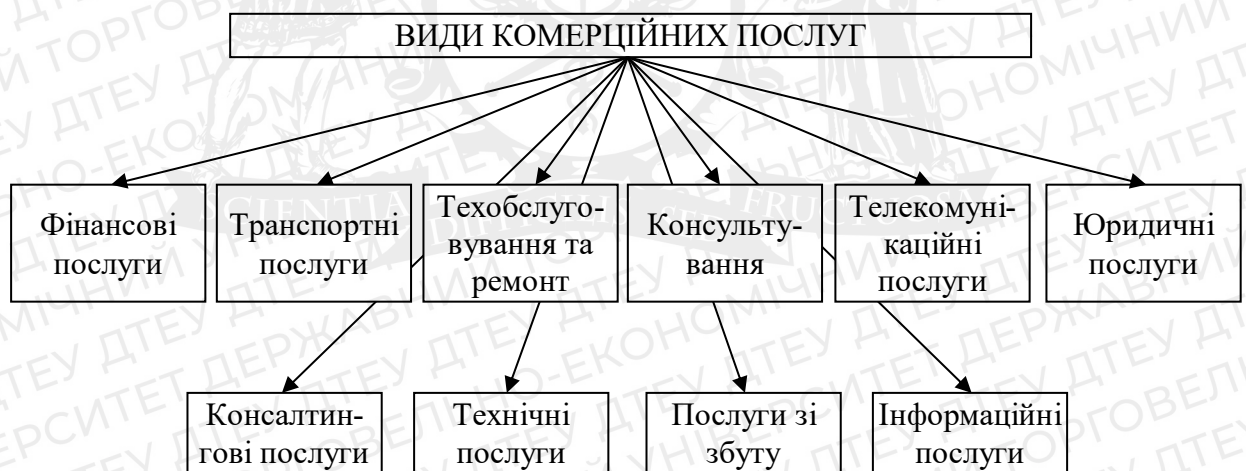


Рис. 1.1. Види комерційних послуг

Джерело: побудовано автором за даними [4; 15]

Охарактеризуємо їх детальніше:

- фінансові послуги, такі як банківські та інвестиційні послуги, страхування, бухгалтерські та фінансові консультації;
- транспортні послуги, такі як авіап перевезення, залізничні та морські перевезення, логістика та складське управління;

- технічне обслуговування та ремонт, такі як ремонт техніки, програмного забезпечення та інших технічних пристроїв;
- консультування: бізнес-консультування, фінансові та інші види консультацій;
- телекомунікаційні послуги, такі як мобільний зв'язок, інтернет-послуги та телекомунікаційні послуги для бізнесу;
- послуги зі збуту пов'язані зі збутом товарів в інших країнах. Вони включають у себе розробку стратегій збуту, маркетингові дослідження, організацію виставок та інші заходи для залучення покупців.
- юридичні послуги пов'язані з правовою підтримкою міжнародних бізнес-операцій. Вони включають в себе консультації з правових питань, укладання договорів та інші юридичні послуги;
- консалтингові послуги пов'язані з наданням експертної допомоги підприємствам у різних сферах, таких як фінанси, маркетинг та ін.;
- технічні послуги пов'язані із забезпеченням технічної підтримки, такі як інженерні послуги, підтримка технічних систем та інше;
- послуги з надання інформації: це послуги, пов'язані зі збором та аналізом інформації про ринки, законодавство, дослідження ринку та інше, для надання підприємствам додаткової інформації в рамках міжнародних бізнес-операцій [4, с. 9].

Деякі з найпоширеніших груп комерційних послуг, які продаються в міжнародному бізнесі, наступні (рис. 1.2).

Серед комерційних послуг, що відносяться до групи «Інформаційні технології», окремо виділяються ІТ-послуги, які останніми роками стали дуже популярними і попит на які у міжнародному середовищі значно зростає. причому швидкими темпами. ІТ-послуги (інформаційні технології) в міжнародному бізнесі мають велике значення і впливають на різні аспекти підприємницької діяльності. Ось кілька ключових аспектів, де ІТ-послуги грають важливу роль:

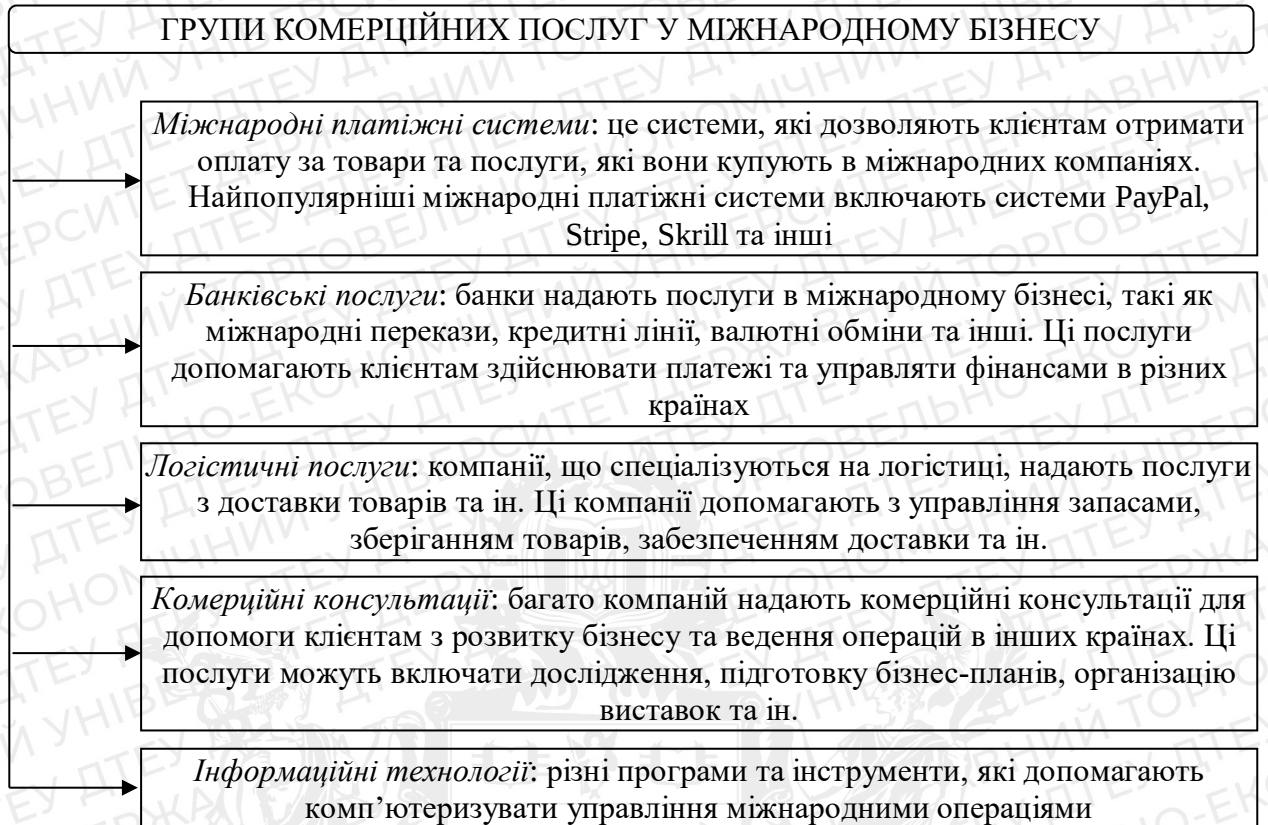


Рис. 1.2. Найпоширеніші групи комерційних послуг у міжнародному бізнесу

Джерело: побудовано автором за даними [7; 20]

1) комунікація і зв'язок: ІТ-послуги забезпечують швидку та ефективну комунікацію між бізнес-партнерами, клієнтами та співробітниками в різних країнах. Електронна пошта, відеоконференції, соціальні мережі та інші комунікаційні інструменти дозволяють зручно обмінюватися інформацією та координувати роботу в глобальному масштабі;

2) підтримка бізнес-процесів: ІТ-послуги допомагають автоматизувати та оптимізувати бізнес-процеси в міжнародних компаніях. Це можуть бути системи управління відносинами з клієнтами (CRM), системи управління ланцюгом постачання (SCM), електронні системи обліку та фінансового управління, аналітичні інструменти тощо. Ці рішення полегшують роботу, зменшують помилки та підвищують продуктивність;

3) глобальний доступ до інформації: ІТ-послуги забезпечують можливість отримувати швидкий доступ до різних джерел інформації (бази даних, електронні бібліотеки, онлайн-ресурси та інше);

4) кібербезпека: у сучасному міжнародному бізнесі, де обмін інформацією відбувається в електронному форматі, кібербезпека стає надзвичайно важливою. ІТ-послуги допомагають забезпечити захист від кібератак, викрадення даних, шахрайства та інших загроз (встановлення надійних паролів, шифрування даних, використання багаторівневих систем аутентифікації, антивірусні програми та інші заходи безпеки);

5) хмарні технології надають компаніям можливість зберігати та обробляти дані в дистанційних центрах обробки даних, що дає змогу легко масштабувати інфраструктуру і забезпечує гнучкість в роботі. Хмарні послуги дозволяють резервувати дані, забезпечувати доступ до них з будь-якого місця та підвищувати ефективність співпраці в глобальному масштабі;

6) аналітика та штучний інтелект, засоби для збору та аналізу великих обсягів даних, що допомагають компаніям отримувати цінні інсайти та приймати обґрунтовані рішення. Використання штучного інтелекту дозволяє автоматизувати процеси, передбачати тенденції, покращувати персоналізацію послуг та підвищувати рівень задоволення клієнтів;

7) віддалена робота: ІТ-послуги сприяють розвитку віддаленої роботи та глобальних команд (наприклад, застосування відеоконференцій, спільних робочих платформ).

Механізм надання комерційних послуг складається з наступних етапів:

1. Розроблення послуг: компанії визначають, які послуги необхідні клієнтам, щоб задовольнити їх потреби.

2. Маркетингове дослідження: компанії вивчають ринок та потреби клієнтів, щоб розуміти, які послуги найбільш ефективні для ринку та як їх продавати.

3. Розроблення цін, щоб забезпечити оптимальний баланс між прибутком та доступністю для клієнтів.

4. Продаж та маркетинг: компанії розробляють стратегії залучення та утримання клієнтів, наприклад, за допомогою реклами, промо-акцій, знижок та інших маркетингових інструментів.

5. Надання послуг: компанії забезпечують виконання послуг для клієнтів відповідно до умов договору.

6. Контроль якості та оцінка задоволення клієнтів для забезпечення постійного покращення якості своїх послуг.

Підсумовуючи, зазначимо, що механізм надання комерційних послуг може відрізнятися в залежності від конкретної галузі та типу послуг, але узагальнений процес зазвичай включає ці етапи. Важливо також забезпечити високий рівень якості та задоволення клієнтів, оскільки це може сприяти постійному зростанню бізнесу та розширенню клієнтської бази. У свою чергу, ІТ-послуги в міжнародному бізнесі надаються через різноманітні моделі та підходи: внутрішня ІТ-служба, контрактні ІТ-постачальники, консалтингові фірми, використання хмарних послуг тощо.

1.2. Характеристика міжнародної діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Асоціація «Digital Ukraine» - це некомерційна громадська організація, створена з метою розвитку та підтримки інноваційних технологій в Україні. Організація зосереджена на підтримці та розвитку цифрової економіки в Україні, а також на сприянні змінам в галузі освіти, робочих місць, науки та бізнесу за допомогою цифрових технологій. Асоціація «Digital Ukraine» була створена у 2016 році відомими українськими підприємцями та інвесторами, які прагнуть розвивати потенціал України у галузі цифрових технологій. Місія організації полягає у створенні найбільш сприятливого середовища для розвитку цифрової економіки в Україні та забезпеченні її конкурентоспроможності в міжнародному масштабі [25; 26].

Організаційна структура Асоціації «Digital Ukraine» складається з таких структурних підрозділів:

1. Генеральний директор – керівник Асоціації.

2. Виконавчий комітет – керівний орган Асоціації, відповідальний за розробку стратегії та координацію роботи усіх структурних підрозділів.
3. Комітет з питань бізнес-розвитку займається розвитком і підтримкою бізнесу в галузі ІТ.
4. Комітет з питань освіти та науки відповідає за розвиток освітньої галузі в галузі ІТ, підготовку та підвищення кваліфікації кадрів.
5. Комітет з питань інновацій та технологій займається питаннями розвитку інновацій в галузі ІТ, дослідженнями нових технологій та їх впровадженням.
6. Комітет з питань законодавства та правової підтримки відповідає за підготовку законодавчих ініціатив, взаємодію з державними органами та юридичну підтримку членів Асоціації.
7. Комітет з питань зв'язків з громадськістю та міжнародних зв'язків забезпечує зв'язок з громадськістю, сприяє взаємодії з міжнародними партнерами та популяризації української ІТ-галузі у світі [26].

Крім того, Асоціація має Раду директорів, що складається з провідних фахівців у галузі ІТ та бізнесу, яка є виконавчим органом Асоціації і здійснює управління її діяльністю, зокрема, приймає рішення про стратегію та політику Асоціації, визначає пріоритети та плани діяльності, затверджує бюджет та звіти про фінансову діяльність тощо. Крім того, Рада директорів взаємодіє з іншими організаціями та владними структурами з метою підвищення інноваційного потенціалу України в галузі інформаційних технологій.

Головна мета Асоціації «Digital Ukraine» – підвищення якості життя громадян України, забезпечення ефективного використання цифрових технологій у різних галузях економіки та створення нових можливостей для розвитку бізнесу та стартапів (Додаток А). Головні завдання Асоціації «Digital Ukraine» включають наступне:

- підтримка та просування ініціатив у галузі розвитку цифрової економіки в Україні;
- розвиток та підтримка інноваційних технологій, продуктів та послуг;

- підвищення кваліфікації фахівців у галузі інформаційно-комунікаційних технологій;
- популяризація України як країни, що має технологічну експертизу та високий рівень розробки програмного забезпечення.

Асоціація «Digital Ukraine» постійно співпрацює з урядом, високошвидкісними інтернет-провайдерами, міжнародними організаціями та іншими зацікавленими сторонами з метою досягнення спільних цілей (Додаток Б). Завдяки активній діяльності Асоціації «Digital Ukraine» Україна стає все більш відомою як країна з високим рівнем розробки програмного забезпечення та як привабливе місце для інвестування в ІТ-сектор. Організація також впливає на політику розвитку ІТ-галузі в країні та налагодження й розвиток міжнародних зв'язків з іншими країнами та організаціями.

Асоціація «Digital Ukraine» зосереджена на розвитку та підтримці інноваційних технологій в Україні та працює у наступних напрямках (рис. 1.3).

Усі ці напрями діяльності спрямовані на розвиток інформаційних технологій в Україні, що забезпечить стійкий розвиток економіки та суспільства в цілому.

Асоціація «Digital Ukraine» активно займається міжнародною діяльністю з метою популяризації України як країни з високим рівнем розвитку інформаційних технологій та залучення іноземних інвесторів до українського ІТ-сектору. Одним з проєктів Асоціації є участь у міжнародних конференціях та виставках, де представники організації презентують досягнення українських ІТ-компаній та пропагують інвестиційні можливості в цей сектор. Наприклад, у 2019 році представники «Digital Ukraine» брали участь у провідній міжнародній виставці CeBIT в Ганновері (Німеччина), де вони демонстрували досягнення українських ІТ-компаній та зустрічалися з представниками бізнесу з інших країн.



Рис. 1.3. Напрямки діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Джерело: побудовано автором за даними [25; 26]

Асоціація «Digital Ukraine» надає різноманітні комерційні послуги у галузі інформаційних технологій та інновацій:

1. Консультування та підтримка стартапів: Асоціація «Digital Ukraine» надає послуги консультування для стартапів та молодих компаній, що допомагає їм розвиватися та залучати інвестиції.

2. Програми акселерації: Асоціація «Digital Ukraine» запускає різноманітні програми акселерації, які надають стартапам необхідну підтримку та ресурси для швидкого розвитку.

3. Інноваційні розробки: Асоціація «Digital Ukraine» надає послуги розробки інноваційних продуктів та рішень для бізнесу.

4. Проектування та розробка веб-сайтів: Асоціація «Digital Ukraine» надає послуги з проектування та розробки веб-сайтів, що допомагає бізнесу створювати онлайн-присутність та залучати нових клієнтів.

5. IT-аутсорсинг: Асоціація «Digital Ukraine» надає послуги IT-аутсорсингу, що допомагає бізнесу знизити витрати на розробку та підтримку програмного забезпечення.

6. Кібербезпека: Асоціація «Digital Ukraine» надає послуги з кібербезпеки, що допомагає бізнесу захистити свої системи від кібератак.

7. Конференції та тренінги: Асоціація «Digital Ukraine» організовує різноманітні конференції та тренінги [25; 26].

Асоціація «Digital Ukraine» працює над створенням сприятливих умов для розвитку міжнародного бізнесу в Україні (рис. 1.4).

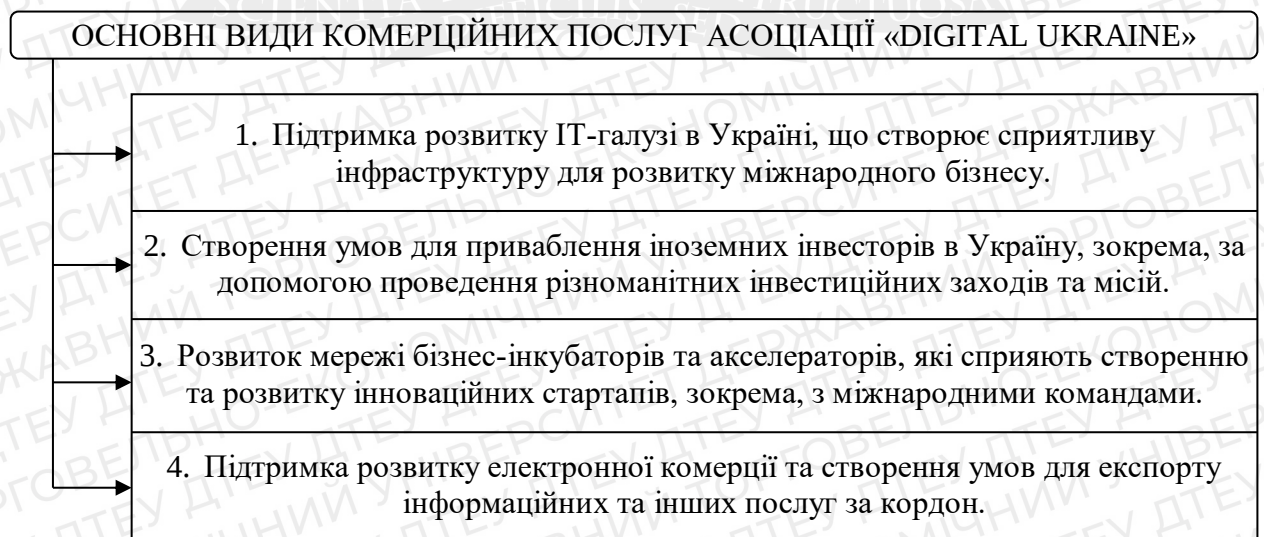


Рис. 1.4. Основні види комерційних послуг Асоціації «Digital Ukraine»

Джерело: побудовано автором за даними [25; 26]

Отже, Асоціація «Digital Ukraine» надає різноманітні комерційні послуги у галузі інформаційних технологій та інновацій. Крім того, Асоціація «Digital Ukraine» співпрацює з міжнародними організаціями та проектами з метою підвищення кваліфікації фахівців у галузі ІТ та розробки програмного забезпечення. Наприклад, організація бере участь у міжнародному проекті «Шлях до успіху» («Pathways to Success»), спрямованому на розвиток ІТ-підприємництва в Україні та країнах Східної Європи. Також в рамках міжнародної діяльності Асоціація співпрацює з міжнародними партнерами з метою створення спільних проектів та програм для підтримки стартапів та молодих ІТ-компаній. Асоціація «Digital Ukraine» підписувала різноманітні угоди та співпрацювала з різними організаціями та компаніями, як в Україні, так і за кордоном. Деякі з найважливіших угод та співпраць наведено нижче:

1. Угода про співпрацю між Асоціацією «Digital Ukraine» та Міністерством цифрової трансформації та зв'язку України, яка передбачає спільну роботу з метою підвищення якості послуг та розвитку інфраструктури цифрового зв'язку в Україні.
2. Угода між Асоціацією «Digital Ukraine» та Американською торговою палатою в Україні щодо підтримки інвестицій в український ІТ-сектор та розвитку електронної комерції.
3. Угода між Асоціацією «Digital Ukraine» та Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР) щодо підтримки розвитку інноваційного бізнесу в Україні.
4. Співпраця з Microsoft, що включає проведення різноманітних заходів з підвищення кваліфікації фахівців, сприяння розвитку стартапів та інших проектів.
5. Угода про співпрацю з Європейським інвестиційним банком (ЄІБ): Угода передбачає спільні проекти та інвестиції у галузі інформаційних технологій в Україні.

6. Угода про співпрацю з Міжнародним фондом «Відродження»: Угода містить домовленості про спільні проекти та програми з метою розвитку ІТ-сектору в Україні.

7. Угода про співпрацю з Американською торговельно-промисловою палатою в Україні: Угода передбачає спільні заходи та проекти з метою підтримки розвитку ІТ-індустрії в Україні.

8. Угода про співпрацю з Ізраїльсько-українською технологічною ініціативою: Угода містить домовленості про спільні заходи з метою підтримки розвитку технологічної співпраці між Україною та Ізраїлем.

9. Угода про співпрацю з Італійсько-українською бізнес-асоціацією: Угода містить домовленості про спільні проекти та заходи з метою розвитку бізнесу та ІТ-індустрії в Україні та Італії.

10. Угода про співпрацю між Асоціацією «Digital Ukraine» та Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України – ця угода була підписана з метою сприяння розвитку економіки України, зокрема, в галузі цифрових технологій.

11. Угода про співпрацю між Асоціацією «Digital Ukraine» та Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) – ця угода передбачає співпрацю в галузі розвитку цифрових технологій, зокрема, підвищення кваліфікації фахівців та розвиток цифрових інфраструктур.

12. Угода про співпрацю між Асоціацією «Digital Ukraine» та Асоціацією «Електронна Україна» – ця угода була підписана з метою розвитку електронних послуг в Україні та цифрової економіки.

13. Угода про співпрацю між Асоціацією «Digital Ukraine» та Генеральною дирекцією з питань науки, досліджень та розвитку Європейської комісії – ця угода передбачає співпрацю в галузі розвитку цифрових технологій та підтримку інноваційних стартапів.

14. Угода про співпрацю між Асоціацією «Digital Ukraine» та Європейською бізнес-асоціацією в Україні – ця угода була підписана з метою

сприяння розвитку бізнесу в Україні та підвищення ефективності виходу українських компаній на європейські ринки.

15. Угода про співпрацю з ізраїльською асоціацією «Israel-Ukraine High Tech Hub» для розвитку співпраці між ІТ-компаніями України та Ізраїлю.

16. Угода про партнерство зі стартап-інкубатором «Venture Hub», який надає підтримку та послуги для стартапів та молодих компаній.

17. Угода з міжнародною ІТ-компанією SoftServe про створення ІТ-освітнього центру в місті Івано-Франківськ, який допоможе підвищити кваліфікацію фахівців та забезпечити зростання ІТ-інфраструктури в регіоні.

18. Партнерство з НАУ ім. М.Є. Жуковського «ХАІ», що має на меті створення спільних освітніх програм та проектів в галузі інформаційно-комунікаційних технологій та космічної індустрії.

19. Підписання Меморандуму про співпрацю з Європейською комісією та Європейською ініціативою з цифрової готовності (Digital Single Market for Europe). Метою цього Меморандуму є розвиток та підтримка української інформаційно-комунікаційної галузі, зокрема, створення сприятливих умов для розвитку цифрових технологій, збільшення інвестицій у цю галузь та забезпечення безпеки відповідних інформаційних систем. У рамках цього Меморандуму планується проведення спільних заходів, таких як конференції, семінари та робочі групи, з метою підвищення обміну досвідом та знаннями в галузі цифрових технологій [25; 26].

Таким чином, роль Асоціації «Digital Ukraine» у розвитку міжнародного бізнесу полягає у створенні сприятливих умов для розвитку інноваційного та експортно-орієнтованого бізнесу в Україні шляхом надання вітчизняним компаніям різних комерційних послуг, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та економічного розвитку країни.

Висновки до розділу 1

За результатами проведеного дослідження зазначено, що комерційні послуги є одним з основних елементів міжнародного бізнесу. Вони охоплюють великий спектр послуг, які надаються підприємствами для задоволення потреб клієнтів та забезпечення прибутковості підприємства. Сутність комерційних послуг полягає в тому, що вони допомагають компаніям вирішувати проблеми, пов'язані з їх діяльністю, шляхом надання різноманітних послуг. Це можуть бути послуги з логістики, маркетингу, консультування, бухгалтерського обліку, юридичної підтримки та інше. Комерційні послуги важливі для міжнародного бізнесу, оскільки вони дозволяють підприємствам зосередитись на своїй основній діяльності, а не витрачати час та ресурси на навчання та розробку нових процедур. У свою чергу, ІТ-послуги допомагають підприємствам знайти відповідні рішення для кожної країни, забезпечуючи успішну діяльність на міжнародному рівні.

Асоціація «Digital Ukraine» є громадською організацією, яка об'єднує компанії та фахівців у сфері інформаційних технологій в Україні. Організація надає різноманітні комерційні послуги, спрямовані на розвиток ІКТ в Україні та їх використання у бізнесі. Асоціація «Digital Ukraine» займається розвитком та популяризацією інформаційних технологій в Україні, а також сприяє взаємодії між українськими та зарубіжними компаніями у цій сфері. Для досягнення цих цілей, Асоціація «Digital Ukraine» активно займається міжнародною діяльністю та співпрацює з іншими країнами та організаціями. Асоціація співпрацює з іноземними компаніями та організаціями, що дозволяє встановлювати та розвивати контакти між українськими та зарубіжними партнерами у сфері інформаційних технологій. Зокрема, Асоціація підтримує розвиток міжнародних технологічних співтовариств та забезпечує зв'язок між ними та українськими компаніями. Асоціація бере участь у міжнародних проектах та програмах, що спрямовані на розвиток та підтримку інноваційних технологій.

РОЗДІЛ 2

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ АСОЦІАЦІЄЮ «DIGITAL UKRAINE»

2.1. Оцінка сприятливості середовища міжнародного бізнесу Асоціації «DigitalUkraine»

Світовий ІТ-ринок – це глобальний ринок, на якому торгуються продукти та послуги, пов'язані з інформаційними технологіями. Це включає в себе розробку, виробництво та продаж комп'ютерного апаратного та програмного забезпечення, мережових технологій, послуг зв'язку, хмарні рішення, штучний інтелект, кібербезпеку та інші пов'язані з ІТ продукти та послуги. Світовий ІТ-ринок є дуже конкурентним та швидкозмінним. Великі компанії, такі як Google, Microsoft, Apple, Amazon та Facebook, володіють значною частиною ринку, але також існують тисячі менших компаній, які займаються розробкою та виробництвом ІТ-продуктів. Світовий ІТ-ринок становить значну частину глобальної економіки, і його значення зростає з кожним роком. Щороку цей ринок розвивається, адже зростає попит на ІТ-продукцію та послуги, що викликано значним прогресом у цій галузі.

Спалах COVID-19 став суттєвим стримуючим фактором на ринку інформаційних технологій у 2020 році, оскільки ланцюжки постачання були порушені через торговельні обмеження, а працівники, які працюють у цих установах, зіткнулися з труднощами, пов'язаними з інфраструктурою та зв'язком. Протягом останніх п'яти років зростає поширеність недорогих альтернатив з відкритим кодом, який став переважною платформою для розробки нових технологій. Supabase, стартап УС, який пропонує розробникам альтернативу з відкритим вихідним кодом, оголосив, що зібрав 6 млн. дол. США для створення нових інструментів з відкритим кодом.

Основні компанії на ринку ІТ – це Apple, Microsoft, Verizon Communications, China Mobile, AT&T Inc., Huawei, Deutsche Telekom AG, Dell Technologies Inc., Samsung Electronics Co., Ltd. і Comcast Corporation [32].

ІТ-ринок США продовжує бути лідером у світі, з великою кількістю технологічних компаній, які займаються розробкою та виробництвом інноваційних продуктів та послуг. Крім США, розвинені країни Європи та Азії, такі як Німеччина, Великобританія, Японія та Китай, також займають значну частку на світовому ІТ-ринку.

Географічна структура світового ІТ-ринку наступна (рис. 2.1):

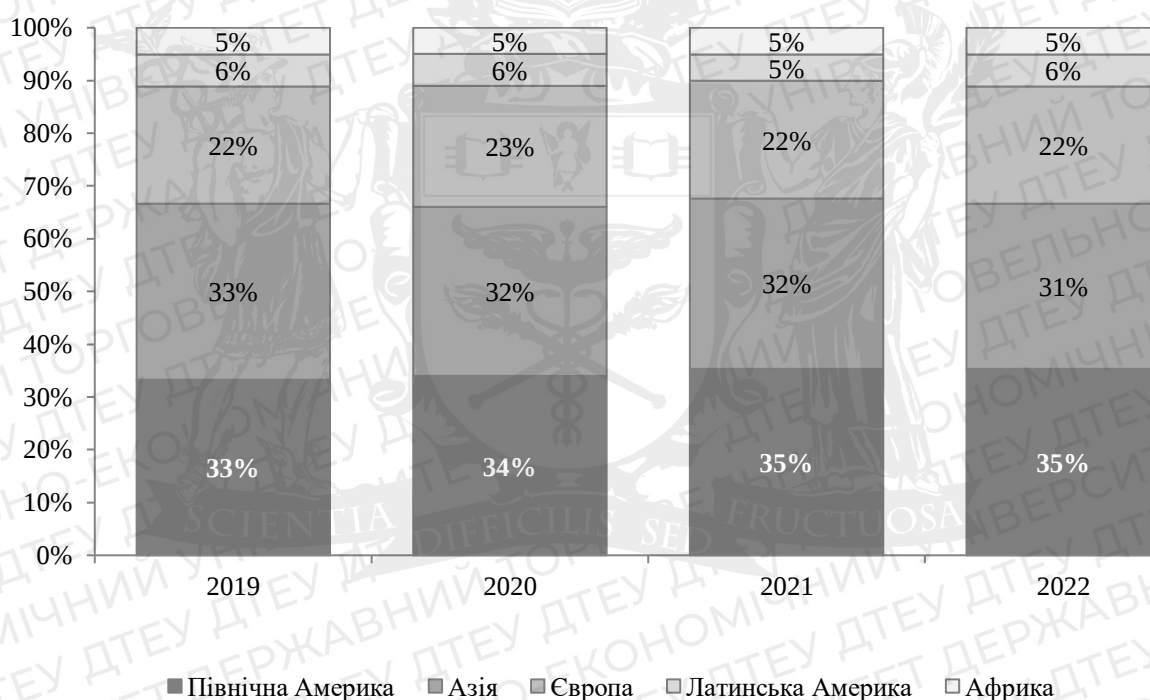


Рис. 2.1. Географічна структура світового ІТ-ринку [27]

Витрати світової галузі інформаційних технологій (ІТ) у 2022 р. оцінюються приблизно в 5,3 трлн. дол. США. Очікується, що Азія з 31% відсотком також зробить значний внесок у світову індустрію інформаційних технологій. Дивлячись у майбутнє, очікується, що зростання світової промисловості триватиме до 2024 року із 5%-вим середньорічним темпом зростання (CAGR).

Програмне забезпечення, пристрої та інфраструктура, ІТ та бізнес-послуги, новітні технології та телекомунікаційні послуги є одними з ключових категорій ІТ-індустрії. Витрати на технічні послуги та програмне забезпечення складають приблизно половину витрат на ринку. Кожна з цих категорій взаємопов'язана, оскільки надійна функціональність інфраструктури та платформ, наприклад, є основою для зв'язку через пропускну здатність для пристроїв користувачів. У глобальному масштабі значні частини ІТ-бюджетів виділяються на телекомунікаційні послуги, пристрої та інфраструктуру, а також на ІТ-послуги та бізнес-послуги. Розподіл витрат різниться в окремих країнах залежно від різних факторів, і це пов'язано з тим, що технологічні компанії отримують прибуток від поточної цифрової трансформації, а з іншого боку – багато компаній зосереджують ресурси на внутрішніх операціях, щоб передбачити та вміло реагувати на виклики, які постали перед світовим суспільством у 2020 році [27].

На сьогоднішній день світовий ІТ-ринок продуктів та послуг продовжує зростати, адже сучасні технології є необхідними для ефективної роботи більшості компаній та організацій у всьому світі. Ринок хмарних послуг, аналітики даних, штучного інтелекту, інтернету речей, кібербезпеки та багатьох інших сфер розвивається надзвичайно швидко. Також можна відзначити зростання ринку мобільних пристроїв та мобільних додатків, що вже стали необхідністю для більшості людей по всьому світу. Також можна відзначити, що розвиток технологій штучного інтелекту (AI) та машинного навчання (machine learning) дозволяє компаніям реалізувати нові можливості, зокрема, сфері автоматизації процесів та аналізу великих обсягів даних. Багато компаній займаються розробкою AI-технологій та прагнуть використовувати їх у своїх продуктах та послугах.

Ринок хмарних технологій продовжує зростати, оскільки компанії та організації віддають перевагу збереженню та обробці даних у хмарі замість локальних серверів. Це дозволяє підприємствам знизити витрати на обладнання та управління ним, а також забезпечити більш високий рівень

безпеки. З іншого боку, зростання популярності технологій та продуктів, пов'язаних з криптовалютами та блокчейнами, стало причиною зростання ринку фінтех-послуг. Такі послуги, як онлайн-платежі, електронні гаманці та інші інновації, що базуються на блокчейні, дозволяють користувачам отримувати доступ до фінансових послуг з будь-якої точки світу.

Досліджуючи перспективи подальшого розвитку світового ІТ-ринку, зазначимо, що інфляція знижує купівельну спроможність споживачів, але ІТ-витрати підприємств залишаються високими. Згідно з останнім прогнозом Gartner Inc., світові витрати на ІТ у 2023 році становитимуть 4,5 трлн. дол. США, що на 2,4% більше, ніж у 2022 році. Хоча інфляція продовжує знижувати купівельну спроможність споживачів і зменшувати витрати на пристрої, очікується, що загальні корпоративні витрати на ІТ залишаться високими.

Споживачі та підприємства стикаються з різними економічними реаліями. У той час, як інфляція руйнує споживчі ринки, сприяючи звільненням у компаніях B2C, підприємства продовжують збільшувати витрати на цифрові бізнес-ініціативи, незважаючи на уповільнення світової економіки. Турбулентна економіка змінила контекст бізнес-рішень і може змусити ІТ-директорів відкласти рішення або змінити пріоритети. Однак ІТ-бюджети не є рушійною силою цих змін, і ІТ-витрати залишаються стійкими до рецесії.

Прогнозується зростання сегментів програмного забезпечення та ІТ-послуг на 9,3% та 5,5% у 2023 році відповідно. Очікується, що цього року сегмент пристроїв знизиться на 5,1%, оскільки і споживачі, і підприємства продовжують цикли оновлення пристроїв (табл. 2.1).

Під час розпалу пандемії співробітники та споживачі оновили технологію планшетів, ноутбуків і мобільних телефонів завдяки віддаленій роботі та навчанню. Без вагомої причини для оновлення активи пристрою використовуються довше, і ринок страждає.

Таблиця 2.1

Прогноз витрат на ІТ у всьому світі (млн. дол. США) [28]

Види ІТ-продукції	2022		2023	
	Витрати	Зростання (%)	Витрати	Зростання (%)
Системи центрів обробки даних (ЦОД)	212,376	12,0	213,853	0,7
Програмне забезпечення	783,462	7,1	856,029	9,3
Пристрої	722,181	-10,6	685,633	-5,1
ІТ-послуги	1244,746	3,0	1312,588	5,5
Послуги зв'язку	1422,506	-2,4	1423,367	0,1
Загалом ІТ	4385,270	-0,2	4491,471	2,4

Джерело: побудовано автором за даними [28]

Висока конкуренція за кваліфікованих. Водночас із зростанням витрат на програмне забезпечення зростає ринок ІТ-послуг, оскільки компанії прагнуть залучити зовнішніх ІТ-працівників для впровадження ІТ та їх підтримки. Наприклад, очікується, що витрати на консалтинг у 2023 році досягнуть 264,9 млрд. дол. США, що на 6,7% більше, ніж у 2022 році [28].

Глобальний ринок інформаційних технологій виріс з 8179,48 млрд. дол. США у 2022 році до 8852,41 млрд. дол. США у 2023 році при середньорічному темпі зростання (CAGR) на рівні 8,2%. Військова агресія РФ проти України критично знизила шанси на відновлення світової економіки після пандемії COVID-19, принаймні – в короткостроковій перспективі. Війна призвела до економічних санкцій проти багатьох країн, різкого зростання цін на товари та збоїв у ланцюжках поставок, що спричинило інфляцію товарів і послуг і вплинуло на багато ринків у всьому світі. Очікується, що ринок інформаційних технологій зросте до 11995,97 млрд. дол. США у 2027 році при середньорічному темпі зростання 7,9% [32].

Найбільшим партнером Асоціації є компанії США, тому далі дослідимо сприятливість міжнародного бізнесу в цій країні (табл. 2.2).

Аналіз сприятливості міжнародного середовища США для Асоціації «Digital Ukraine»

Назва індексу	2020	2021	2022
Індекс глобалізації KOF <i>KOF Globalisation Index</i>	82,28	82,28	81,32
економічна	67,68	67,43	66,82
соціальна	85,56	86,91	84,86
політична	92,59	92,51	92,27
Індекс економічної свободи <i>Index of Economic Freedom</i>	74,8	72,1	70,6
право власності	79,7	95,7	94,7
ефективність судочинства	72,4	77,9	76,1
чесність уряду	76,8	75,7	73,4
податковий тягар	76,0	75,9	75,4
державні витрати	62,2	54,5	49,3
фіскальна політика	34,9	0,0	0,0
свобода бізнесу	82,5	87,5	83,8
свобода праці	87,1	75,8	76,3
грошова свобода	81,1	82,3	78,0
свобода торгівлі	80,4	75,2	75,4
свобода інвестицій	85,0	85,0	85,0
фінансова свобода	80,0	80,0	80,0
Глобальний інноваційний індекс <i>Global Innovation Index</i>	60,56	61,3	61,8
Індекс людського розвитку <i>Human Development Index</i>	0,92	0,926	0,921

Джерело: побудовано автором за даними [29-31; 33]

Згідно проведеного дослідження, міжнародне середовище США має наступні переваги для діяльності Асоціації «Digital Ukraine»:

– високий рівень соціальної глобалізації та достатній рівень – політичної, проте економічна глобалізація має недостатній рівень, що може спричинити деякі проблеми;

– свобода бізнесу, інвестицій та фінансів у США має високий рівень, а інші показники також говорять про сприятливість міжнародного середовища цієї країни, тоді як є певні обмеження щодо фіскальної політики;

– у США спостерігається значне зростання інноваційного розвитку, що є надзвичайно важливим для реалізації на цьому ринку ІТ-послуг;

– негативним є зменшення величини індексу людського розвитку (рис. 2.2).

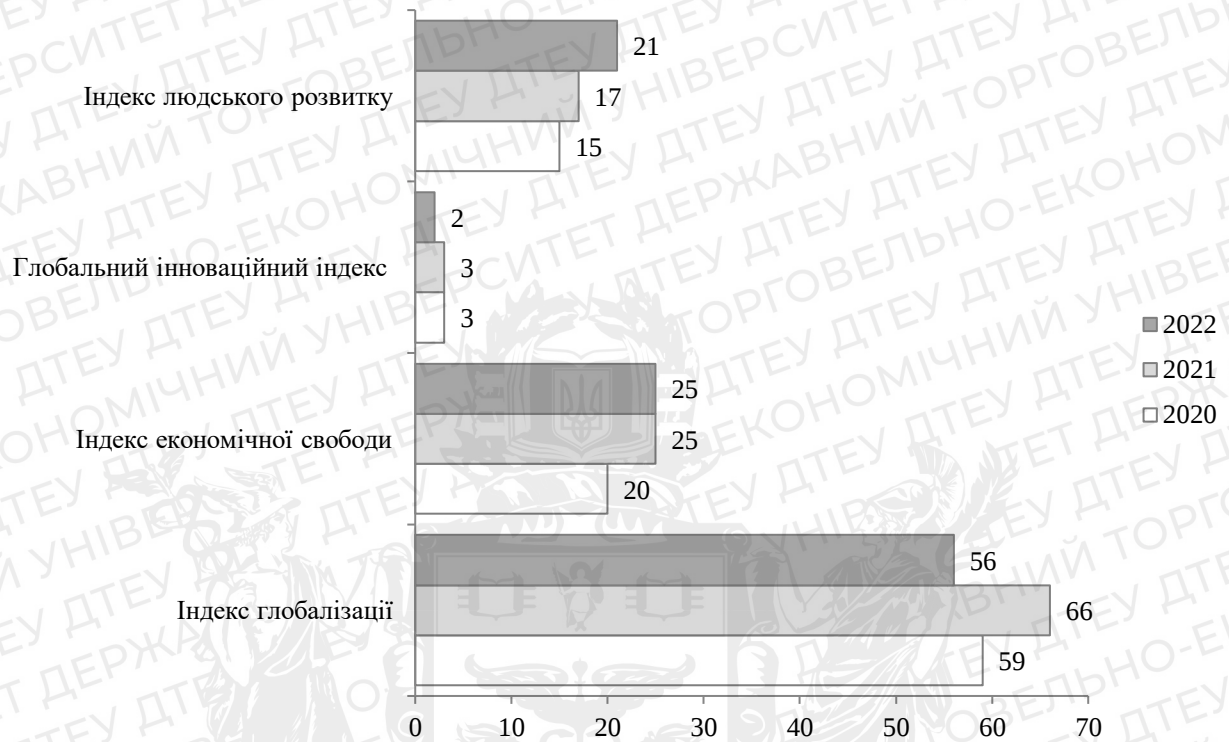


Рис. 2.2. Місце США у міжнародних рейтингах

Джерело: побудовано автором за даними [29-31; 33]

Таким чином, світовий ІТ-ринок загалом продовжує зростати та розвиватися, пропонуючи все більше та більше можливостей як для бізнесу, так і для користувачів. Розширення світового та американського ринків центрів обробки даних, штучного інтелекту, хмарних технологій та фінтех-послуг дозволяє компаніям створювати інноваційні продукти та послуги, які забезпечують покращення різних аспектів бізнесу та життя людей.

2.2. Пропозиції щодо удосконалення надання комерційних послуг в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Для удосконалення надання міжнародних послуг Асоціації «Digital Ukraine» нами було запропоновано декілька рекомендацій (рис. 2.3).

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ МІЖНАРОДНИХ ПОСЛУГ АСОЦІАЦІЇ «DIGITAL UKRAINE»

1. Розвивати міжнародні партнерства та співпрацю з іншими організаціями, що займаються цифровими технологіями
2. Підвищувати якість комерційних послуг, залучати до роботи професіоналів з відповідним досвідом та компетенціями в галузі цифрових технологій
3. Впроваджувати нові технології та інструменти для автоматизації та оптимізації процесів надання послуг
4. Проводити маркетингові дослідження та аналіз ринку
5. Забезпечувати регулярний моніторинг та аналіз задоволеності клієнтів послугами Асоціації
6. Розвивати програми навчання та підвищення кваліфікації для співробітників

Рис. 2.3. Рекомендації щодо удосконалення надання міжнародних послуг Асоціації «Digital Ukraine»

Джерело: авторська розробка

Розглянемо більш детально ці рекомендації:

1. Розвивати міжнародні партнерства та співпрацю з іншими організаціями, що займаються цифровими технологіями. Це може допомогти отримати нові знання та досвід, а також збільшити обсяги наданих комерційних послуг. Щоб розвивати міжнародне партнерство, Асоціації «Digital Ukraine» варто виконати декілька кроків:

1) встановити контакти з іншими організаціями та компаніями, які працюють у галузі цифрових технологій в інших країнах. Це можна зробити шляхом участі в міжнародних конференціях, форумах, виставках та інших подіях, де збираються фахівці з цифрових технологій;

2) вивчати досвід та передові практики в інших країнах з метою використання їх у розвитку власної діяльності. Це можна зробити шляхом

обміну досвідом з іншими організаціями та компаніями, проведенням спільних досліджень, аналізом відкритих даних та ін.;

3) поширювати інформацію про успіхи та досягнення Асоціації «Digital Ukraine» в соціальних мережах та на інших міжнародних платформах. Це допоможе залучити нових партнерів та клієнтів, а також розширити ринки збуту;

4) сприяти встановленню міжнародних зв'язків між українськими компаніями та їх партнерами з інших країн. Це можна зробити шляхом організації спільних проектів, партнерства та інвестиційних програм;

5) активно працювати з урядом та іншими зацікавленими сторонами з метою підтримки розвитку цифрової економіки в Україні та сприяння входженню українських компаній до міжнародних цифрових ринків.

Загалом, для розвитку міжнародного партнерства в галузі цифрових технологій працівники Асоціації «Digital Ukraine» повинні вести активну комунікацію з міжнародними партнерами, залучати їх до спільних проектів, проводити обмін знаннями та досвідом, вивчати міжнародний досвід та інновації та адаптувати їх до українських реалій. Також важливо розвивати міжнародний імідж та просувати український бізнес за кордоном. Для цього можна використовувати різні міжнародні інструменти та програми, наприклад, програми міжнародної технічної допомоги, міжнародної технологічної співпраці, інтернаціональні конкурси та стипендіальні програми для молодих талантів.

Крім того, важливо залучати до розвитку міжнародного партнерства не лише компанії, а й академічні та наукові установи, що дозволить проводити спільні дослідження та наукові розробки в галузі цифрових технологій. Загалом, розвиток міжнародного партнерства є важливим елементом розвитку цифрової економіки в Україні, що дозволить залучати нові технології та ринки збуту, забезпечити доступ до нових знань та досвіду, а також підвищити міжнародний імідж українських компаній.

2. Підвищувати якість комерційних послуг, залучати до роботи професіоналів з відповідним досвідом та компетенціями в галузі цифрових технологій. Це дозволить підвищити якість наданих послуг та забезпечити їх відповідність міжнародним стандартам. Також потрібно здійснювати наступне:

1) аналіз потреб клієнтів: важливо збирати та аналізувати фідбек від клієнтів щодо якості послуг, які надає Асоціація. Це може здійснюватися через анкетування, інтерв'ю з клієнтами або інші методи збору даних. Результати аналізу можна використовувати для вдосконалення процесів надання послуг та задоволення потреб клієнтів;

2) підвищення кваліфікації персоналу: якщо персонал Асоціації «Digital Ukraine» має високу кваліфікацію, вони можуть забезпечити більш якісне надання послуг, тому важливо забезпечувати постійне навчання та професійний розвиток свого персоналу;

3) впровадження нових технологій допоможе покращити якість послуг, що надає Асоціація, наприклад, впровадження систем автоматизації бізнес-процесів, використання новітніх інструментів для збору та аналізу даних, розробка нових цифрових продуктів;

4) розвиток партнерства з клієнтами забезпечить взаємне розуміння та співпрацю в напрямі покращення якості послуг. Асоціація може проводити регулярні зустрічі зі своїми клієнтами, ділитися інформацією про свої послуги та проектувати нові спільні ініціативи;

5) реклама та маркетинг можуть допомогти привернути нових клієнтів та зберегти наявних. Асоціація може використовувати різноманітні канали комунікації для залучення уваги клієнтів, такі як соціальні мережі, рекламні банери, контент-маркетинг, емейл-маркетинг тощо;

6) використання якісних стандартів може підвищити довіру клієнтів до послуг, що надає Асоціація, наприклад, сертифікація ISO може забезпечити високі стандарти управління якістю;

7) моніторинг конкурентів: аналізувати та вивчати діяльність конкурентів може допомогти Асоціації зберегти конкурентну перевагу та покращити якість своїх послуг. Можна аналізувати їх стратегії, послуги та ціни, і використовувати цю інформацію для вдосконалення власної діяльності;

8) вдосконалення процесів, які забезпечують надання послуг. Можна проводити аудит процесів та використовувати результати для вдосконалення процесів та забезпечення якості.

Ці напрямки можуть допомогти Асоціації «Digital Ukraine» підвищити якість своїх послуг та зберегти конкурентну перевагу на ринку.

3. Впроваджувати нові технології та інструменти для автоматизації та оптимізації процесів надання послуг. Це дозволить знизити час на надання послуг та покращити їх якість. Існує безліч нових інформаційних технологій, які можуть допомогти Асоціації «Digital Ukraine» удосконалити свою діяльність та підвищити ефективність:

1) хмарні технології на даний час допомагають Асоціації зберігати та обробляти великі обсяги даних, забезпечувати доступ до них з будь-якого місця та прискорювати процес прийняття рішень, тому варто збільшити їх використання та застосовувати максимально усі їх можливості;

2) Інтернет речей може допомогти Асоціації збирати та аналізувати дані з різних джерел, забезпечувати більш точну та швидку діагностику технічних проблем та підвищувати ефективність управління ресурсами;

3) використання технологій штучного інтелекту може допомогти Асоціації автоматизувати багато процесів, знизити кількість помилок та прискорити прийняття рішень;

4) застосування технологій блокчейн допоможе Асоціації забезпечити безпеку та надійність зберігання даних, запобігти шахрайству та забезпечити прозорість операцій;

5) машинне навчання варто застосовувати для аналізу даних та прогнозування трендів, підвищення ефективності процесів і прийняття рішень.

Ці технології можуть допомогти Асоціації «Digital Ukraine» підвищити ефективність своєї діяльності, зменшити час та зусилля, необхідні для виконання рутинних задач, а також поліпшити якість та точність прийняття рішень. Крім того, вони можуть допомогти Асоціації забезпечити більш ефективний та прозорий обмін даними та інформацією зі своїми партнерами й клієнтами.

4. Проводити маркетингові дослідження та аналіз ринку, щоб забезпечити адаптацію наданих послуг до потреб клієнтів та міжнародних ринків. Асоціація «Digital Ukraine» повинна проводити маркетингові дослідження та аналіз ринку за допомогою наступних кроків:

- 1) визначити мету дослідження;
- 2) вибрати метод дослідження;
- 3) визначити аудиторію дослідження;
- 4) зібрати дані;
- 5) аналізувати результати;
- 6) створити звіт, в якому будуть відображені результати дослідження та його аналіз, висновки та рекомендації щодо подальших кроків;
- 7) застосувати отримані знання для розробки стратегії маркетингу та для прийняття рішень щодо дій на ринку;
- 8) для проведення маркетингових досліджень та аналізу ринку Асоціація «Digital Ukraine» також повинна ширше використовувати інтернет-джерела, такі як соціальні мережі, новинні сайти, форуми та блоги, щоб дізнатися більше про тенденції на ринку та відгуки клієнтів.

5. Забезпечувати регулярний моніторинг та аналіз задоволеності клієнтів послугами Асоціації, щоб вчасно вносити необхідні зміни та покращення в процеси надання послуг. Для проведення моніторингу та аналізу задоволеності клієнтів послугами Асоціації «Digital Ukraine» рекомендуємо здійснювати:

- 1) опитування клієнтів, щоб дізнатися, наскільки задоволені вони послугами компанії. Опитування можна проводити через електронну пошту,

телефон, онлайн-анкетування, веб-форми або в особистому контакті з клієнтами. Важливо складати правильні запитання та забезпечувати конфіденційність відповідей;

2) аналіз відгуків на різних платформах, таких як Google My Business, Facebook, Trustpilot, або спеціально створені для цього сайти з відгуками. Важливо вивчати не лише позитивні відгуки, але і негативні;

3) моніторинг соціальних мереж, щоб дізнатися, що говорять про її послуги. Це може бути корисним для виявлення негативних відгуків або проблем, які можуть вплинути на репутацію Асоціації;

4) аналіз поведінки клієнтів може допомогти Асоціації зрозуміти, як вони використовують послуги компанії, як часто звертаються до неї та як можна покращити їх досвід;

5) аналіз конкурентів: важливо вивчати, що пропонують конкуренти;

6) CRM-системи допомагають збирати та аналізувати інформацію про клієнтів, їх запити та історії звернень. Це дозволяє підтримувати персоналізований підхід до клієнтів та підвищувати їх задоволеність;

7) аналіз відповідей технічної підтримки допомагає зрозуміти, які питання чи проблеми клієнтів найчастіше виникають та як їх вирішувати. Це може допомогти Асоціації покращити свої послуги та зменшити кількість звернень клієнтів з аналогічними проблемами в майбутньому;

8) моніторинг за рівнем обслуговування, яке надається клієнтам Асоціацією.

6. Розвивати програми навчання та підвищення кваліфікації для співробітників, що дозволить підтримувати їх компетентність на високому рівні та забезпечувати якість наданих послуг, наприклад:

1) курси з розвитку навичок цифрової грамотності можуть охоплювати різні аспекти роботи з комп'ютером та Інтернетом, такі як робота з офісними програмами, базовий рівень програмування, безпека в Інтернеті та інші;

2) курси з підвищення кваліфікації в області інформаційних технологій можуть допомогти працівникам Асоціації підвищити свої знання та навички в конкретних областях;

3) тренінги з лідерства та комунікації: оскільки працівники Асоціації «Digital Ukraine» працюють з різними клієнтами та партнерами, їм потрібні навички комунікації та лідерства. Такі тренінги можуть допомогти працівникам підвищити свою ефективність в роботі з іншими людьми;

4) курси з управління проектами дадуть змогу працівникам зрозуміти, як ефективно керувати проектами, використовуючи різні інструменти;

5) курси з розвитку бізнесу та маркетингу допоможуть працівникам Асоціації зрозуміти та довести клієнтам, як ефективно продавати свої продукти та послуги на міжнародному ринку інформаційних технологій;

6) курси з розвитку особистості та психології допоможуть покращити працівникам емоційну стійкість, стресостійкість, ефективно керувати своїм часом та енергією.

Отже, ми навели декілька можливих варіантів удосконалення комерційних послуг Асоціації «Digital Ukraine» у міжнародному бізнесі, а їх конкретний вибір залежить від конкретних потреб та цілей організації, політичних, економічних, ринкових змін в Україні та світі тощо.

Висновки до розділу 2

За результатами проведеного дослідження зроблено висновок, що на сьогоднішній день світовий ІТ-ринок є одним з найбільших швидкозростаючих зростаючих галузей, який постійно еволюціонує і змінюється. Основні тенденції світового ІТ-ринку на сьогоднішній день включають наступні: все більше компаній переходять на хмарні технології для зберігання даних і ресурсів, що дозволяє зменшити витрати на обладнання та підтримку; зростаючий попит на розробки AI, що дозволяє автоматизувати процеси та розробляти нові продукти і послуги, які підвищують ефективність

бізнесу; блокчейн: технологія, що дозволяє безпечно та швидко передавати інформацію між учасниками, що забезпечує більшу захист інформації та довіру між сторонами; віртуальна реальність (VR) та розширена реальність (AR) – технології, що дозволяють створювати інтерактивні та іммерсивні досвіди для користувачів, що має великий потенціал у галузі розваг та освіти; зростаючий попит на захист від кібератак та зловмисного програмного забезпечення, що вимагає розробки нових технологій та заходів для захисту від кіберзагроз.

Ці тенденції взаємодіють між собою та формують нові підходи до розробки програмного забезпечення та використання ІТ-ресурсів. Очікується, що ринок інформаційних технологій зросте до 11995,97 млрд. дол. США у 2027 році при середньорічному темпі зростання 7,9%.

На нашу думку, для удосконалення надання міжнародних послуг Асоціації «Digital Ukraine» необхідно розвивати міжнародні партнерства та співпрацю з іншими організаціями, що займаються цифровими технологіями, підвищувати якість комерційних послуг, залучати до роботи професіоналів з відповідним досвідом та компетенціями в галузі цифрових технологій, впроваджувати нові технології та інструменти для автоматизації та оптимізації процесів надання послуг, проводити маркетингові дослідження та аналіз ринку, щоб забезпечити адаптацію наданих послуг до потреб клієнтів та міжнародних ринків, забезпечувати регулярний моніторинг та аналіз задоволеності клієнтів послугами Асоціації, щоб вчасно вносити необхідні зміни та покращення в процеси надання послуг, розвивати програми навчання та підвищення кваліфікації для співробітників, що дозволить підтримувати їх компетентність на високому рівні та забезпечувати якість наданих послуг. Ці рекомендації дадуть змогу підвищити якість комерційних послуг Асоціації «Digital Ukraine» у міжнародному бізнесі.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження сформульовано висновок, що комерційні послуги в міжнародному бізнесі є невід'ємною частиною міжнародної торгівлі та складають значну частину глобального ВВП. Сутність надання комерційних послуг полягає у наданні різноманітних послуг, що спрямовані на задоволення потреб клієнтів шляхом надання їм конкретних послуг та рішень. Комерційні послуги можуть бути надані як для інших підприємств, так і для фізичних осіб, які є клієнтами. Особливості надання комерційних послуг у міжнародному бізнесі пов'язані зі специфікою цієї діяльності. Перш за все, надання комерційних послуг в міжнародному бізнесі вимагає від підприємства знань міжнародного права та податкового законодавства країн, з якими воно працює. Іншою особливістю є необхідність адаптації наданих комерційних послуг до культурних та економічних особливостей країн-клієнтів. Крім того, ще одною важливою особливістю надання комерційних послуг в міжнародному бізнесі є збільшення конкуренції на міжнародному ринку, який може бути дуже складним. Це пов'язано з тим, що підприємства з усього світу конкурують за клієнтів, що може привести до зниження цін на послуги та скорочення маржинальної прибутковості.

Зазначено, що Асоціація «Digital Ukraine» є некомерційною організацією, створеною з метою розвитку та популяризації в Україні цифрових технологій, інновацій та діджитал-економіки. Організація об'єднує представників ІТ-індустрії, стартап-спільнот та владних структур. Основні завдання, які ставить перед собою Асоціація, включають створення сприятливих умов для розвитку інноваційної діяльності в Україні, підвищення рівня компетентності у галузі цифрових технологій та розвитку інформаційного суспільства, підтримку розвитку стартап-спільноти та підприємницької активності в галузі інновацій та цифрових технологій, сприяння залученню інвестицій у сектор інновацій та цифрових технологій та розвиток та популяризацію діджитал-економіки в Україні. Для досягнення

своїх цілей Асоціація «Digital Ukraine» здійснює ряд ініціатив та проектів, зокрема, організацію конференцій, семінарів та інших заходів, спрямованих на популяризацію та розвиток цифрових технологій, створення та підтримку інноваційних стартапів та проектів.

Також зроблено висновок, що світовий IT-ринок продуктів та послуг продовжує зростати, адже сучасні технології є необхідними для ефективної роботи більшості компаній та організацій у всьому світі. інфляція знижує купівельну спроможність споживачів, але IT-витрати підприємств залишаються високими. Згідно з останнім прогнозом Gartner Inc., світові витрати на IT у 2023 році становитимуть 4,5 трлн. дол. США, що на 2,4% більше, ніж у 2022 році. Таким чином, світовий IT-ринок продовжує зростати та розвиватися, пропонуючи все більше та більше можливостей.

На нашу думку, для розвитку міжнародного партнерства в галузі цифрових технологій працівники Асоціації «Digital Ukraine» повинні вести активну комунікацію з міжнародними партнерами, залучати їх до спільних проектів, проводити обмін знаннями та досвідом, вивчати міжнародний досвід та інновації та адаптувати їх до українських реалій. Крім того, важливо залучати до розвитку міжнародного партнерства не лише компанії, а й академічні та наукові установи, що дозволить проводити спільні дослідження та наукові розробки в галузі цифрових технологій. Нами рекомендовано впроваджувати нові технології та інструменти для автоматизації та оптимізації процесів надання послуг. Це дозволить знизити час на надання послуг та покращити їх якість. Існує безліч нових інформаційних технологій, які можуть допомогти Асоціації «Digital Ukraine» удосконалити свою діяльність. Також варто розвивати програми навчання та підвищення кваліфікації для співробітників, що дозволить підтримувати їх компетентність на високому рівні та забезпечувати якість наданих послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алавердян Л.М., Романенко О.В. Сучасні реалії та перспективи розвитку зовнішньої торгівлі України з іншими країнами світу. Ефективна економіка. 2019. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7005DOI:10.32702/2307-2105-2019.4.53>.
2. Антонюк К.В. визначальні фактори розвитку сучасної міжнародної торгівлі послугами. Глобальні та національні проблеми економіки. Вип. 6. 2015. С. 46-51.
3. Бестужева С. В. Міжнародна економічна діяльність України: навч. посіб. Х.: Вид. ХНЕУ, 2017. 274 с.
4. Бондар В. Вплив експортного потенціалу в умовах кризи зед, фінансово-економічних ризиків та глобалізації. Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах, 01-02.06.2022. Т.: ФОП Паляниця В.А., 2022. С. 8-10.
5. Бондар В. Глобальна конкуренція як вирішальний фактор активізації інноваційної діяльності підприємства. Економіка сьогодення: планування, управління та аналіз: 27.11.2021. ГО «Львівська економічна фундація». Львів: ЛЕФ, 2021. С. 34-37.
6. Бондар В.Ю., Нудьга А.В. Вплив глобалізації на міжнародний бізнес. III Міжнародна науково-практична конференція «Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи». 2022. URL: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/271411>.
7. Войнова Є.І. Міжнародні економічні відносини: навчальний посібник. / за ред.. С. О. Якубовського, Ю. О. Ніколаєва. Одеса: «Одеський національний університет імені І.І. Мечникова», 2015. 305 с.

8. Гаврилюк І. Розвиток міжнародної торгівлі в системі міжнародних економічних відносин в Україні. Економіка та суспільство. 2022. Вип. 45. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-53>.
9. Горбунов М.П., Ажедь В.О. Зовнішньоекономічна діяльність підприємств та її ефективність. Економічний форум. 2017. № 4. С. 33-37.
10. Давиденко Г. Теоретичний аспект впливу стандартів на міжнародну торгівлю. Інноваційна економіка. 2020. № 9-10. С. 5-10. URL: <http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/327>.
11. Дячук М.В. Стратегія організації зовнішньоекономічної діяльності підприємства. Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий, 2020. 164 с.
12. Заплітна Т.В. Стратегія експортної діяльності підприємства. 2017. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiPj63L6uzwAhUQmYsKHezqDs0QFjABegQIAhAE&url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F197265843.pdf&usg=AOvVaw2J8VqfcN7Cu1L5H9cj3jr7>.
13. Зовнішньоекономічна діяльність: навчальний посібник. Видання 6-те, перероб. та доп. / За ред. Козака Ю.Г. К.: «Центр учбової літератури», 2019. 292 с.
14. Квач Я., Грималюк А. Еволюція міжнародної торгівлі. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2017. № 4. С.47-56.
15. Козак Ю. Г. Міжнародна торгівля: навч. посібник / Ю. Г. Козак, Н. С. Логвінова, Н. В. Притула та інші. - 5-те вид., перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 272 с.
16. Коробко А.В., Туль С.І. Діджиталізація міжнародної торгівлі: особливості та мегатренди. Актуальні проблеми теорії та практики міжнародних економічних відносин в умовах глобальної трансформації : матеріали наукової конференції студентів та молодих учених спеціальності

292 Міжнародні економічні відносини (м. Полтава, 2 грудня 2020 р.) / за заг. ред. В. Ю. Стрілець. Полтава: ПУЕТ, 2020. С. 42-44.

17. Кузнєцова К.О., Храмцова М.В. Сутність експортної стратегії промислових підприємств. Матеріали друкуються в авторській редакції, 2017. 29 с.

18. Мельник О., Логвіненко Ю. Індикатори оцінювання ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2017. №15 (599). С.124-130.

19. Міжнародний бізнес: навч. посібник. Під заг. ред. Т.В. Орехової. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2017. 425 с.

20. Панкратова О. М. Глобалізація як об'єктивний процес розвитку міжнародного бізнесу. Economic security: state, cluster, enterprise. 2020. URL: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-018-6-2>

21. Рибак Г.І., Островський І.А. Міжнародний ринок послуг: сучасний стан та структура. Ефективна економіка. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7984>.

22. Структурні зміни у світовій торгівлі як чинник розвитку внутрішнього ринку України: колективна монографія / за ред. д-ра екон. наук, чл.-кор. НААН України Т.О.Осташко; НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогнозів. НАН України». К., 2019. 350 с.

23. Тарасенко С.В., Петрушенко Ю.М. Міжнародний бізнес: навчальний посібник. Суми: Сумський державний університет, 2021. 222 с.

24. Aleschenko L.O., Averchev O.V., Boiko V.O., Bolila S.Yu., Borovik L.V., Cheremisin O.V. Global aspects of national economy development in the conditions of transformational changes: collective monograph. Lviv-Toruń: Liha-Pres, 2021. 248 p.

25. Digital Ukraine. Офіційний сайт. URL: <https://digitalua.org/>.

26. Digital Ukraine. Офіційний сайт. URL: <https://digitalukraine.com.ua/ua/>.

27. Distribution of the information technology (IT) industry worldwide from 2019 to 2022, by region. URL: <https://www.statista.com/statistics/507365/worldwide-information-technology-industry-by-region/>.
28. Gartner Forecasts Worldwide IT Spending to Grow 2.4% in 2023. URL: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-01-18-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-2-percent-in-2023>.
29. Global Innovation Index. URL: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2021-report#>.
30. Human Development Index. URL: <https://hdr.undp.org/data-center/human-development-index#/indicies/HDI>.
31. Index of Economic Freedom. Country Rankings. URL: <https://www.heritage.org/index/ranking>.
32. Information Technology Global Market Report 2023. URL: <https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/information-technology-global-market-report>.
33. KOF Globalisation Index. URL: <https://www.heritage.org/index/ranking>.
34. Kwilinski, A., Dzwigol, H., & Dementyev, V. (2019). Transnational Corporations as Entities of International Entrepreneurship. *International Journal of Entrepreneurship*, 23(SI4), 1-6.





SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

