УДК 339.13: 658.588.8

В. М. КОБЄЛЄВ, О. М. КІТЧЕНКО, А. В. КОБЄЛЄВА

ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ МІСТА ХАРКОВА, НА ПРИКЛАДІ СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ FRESHIT

Показано, що на сучасному етапі розвитку економіки в Україні спостерігається зростання сфери послуг, а сервісна галузь стає більш поширеною та популярною. Останнім часом, у зв‘язку зі значним збільшенням у споживачів різноманітних пристроїв, які виходять із ладу і потребують заміни або ремонту, потреба в сервісних центрах зростає. Цей факт також підтверджується загальносвітовими тенденціями на ринку сервісних послуг.

Досліджено сучасний стан ринку сервісних послуг з ремонту електроніки та цифрової техніки у місті Харкові. Виявлено, що ринок сервісних послуг міста дуже насичений різноманітними сервісними центрами, їх сьогодні існує 72 компанії.

Проведено оцінку діяльності найбільш відомих сервісних центрів міста Харкова. Для проведення дослідження, в якості прикладу, був обраний сервісний центр FreshIT. Дослідивши послуги, які він надає, для подальшого аналізу були підібрані найбільш схожі на нього. Надано загальну характеристику діяльності сервісних центрів та виконано порівняння якості та повноти послуг, які вони надають. Проаналізовано рівень цін, що склався на послуги з ремонту комп’ютерної техніки. Що стосується їх порівняння, то якихось особливих відмінностей не виявлено і всі сервісні центри між собою дуже схожі. Тому на цьому ринку дуже складно конкурувати.

Порівняння та аналіз конкурентоспроможності фірм пропонується проводити за допомогою балової методики, із залученням експертів. Експертами під час оцінки виступали компетентні спеціалісти ринку сервісних послуг, спеціалісти сервісного центру FreshIT та споживачі. На основі балової оцінки було розраховано комплексний показник конкурентоспроможності фірм та виконано порівняння підприємств-конкурентів.

Сфера послуг з ремонту електроніки та цифрової техніки на ринку Харкова та України в цілому перебуває на етапі підйому, тому компаніям необхідно вкладати якомога більше зусиль в свій подальший розвиток.

Ключові слова: конкурентоспроможність, послуга, ремонт, ринок, бальна оцінка, дослідження ринку, сервісний центр.

В. Н. КОБЕЛЕВ, Е. Н. КИТЧЕНКО, А. В. КОБЕЛЕВА

ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ГОРОДА ХАРЬКОВА, НА ПРИМЕРЕ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА FRESHIT

Показано, что на современном этапе развития экономики в Украине наблюдается рост сферы услуг, а сервисная отрасль становится более распространенной и популярной. В последнее время, в связи со значительным увеличением у потребителей разнообразных устройств, которые выходят из строя и требуют замены или ремонта, потребность в сервисных центрах растет. Этот факт также подтверждается общемировыми тенденциями на рынке сервисных услуг.

Исследовано современное состояние рынка сервисных услуг по ремонту электроники и цифровой техники в Харькове. Выявлено, что рынок сервисных услуг города очень насыщен разнообразными сервисными центрами, их сегодня существует 72 компании.

Проведена оценка деятельности наиболее известных сервисных центров города Харькова. Для проведения исследования, в качестве примера, был выбран сервисный центр FreshIT. Исследовав услуги, которые он предоставляет, для дальнейшего анализа были подобраны наиболее похожие на него. Представлена общая характеристика деятельности сервисных центров и выполнено сравнение качества и полноты услуг, которые они предоставляют. Проанализирован уровень цен, сложившийся на услуги по ремонту компьютерной техники. Что касается их сравнение, то особых различий не выявлено и все сервисные центры между собой очень похожи. Поэтому на этом рынке очень сложно конкурировать.

Сравнение и анализ конкурентоспособности фирм предлагается проводить с помощью балльной методики, с привлечением экспертов. Экспертами при оценке выступали компетентные специалисты рынка сервисных услуг, специалисты сервисного центра FreshIT и потребители. На основе балльной методики оценки был рассчитан комплексный показатель конкурентоспособности фирм и выполнено сравнение предприятий-конкурентов.

Сфера услуг по ремонту электроники и цифровой техники на рынке Харькова и Украины в целом находится на этапе подъема, поэтому компаниям необходимо вкладывать как можно больше усилий в свое дальнейшее развитие.

Ключевые слова: конкурентоспособность, услуга, ремонт, рынок, балльная оценка, исследования рынка, сервисный центр.

V. N. KOBIELIEV, E. N. KITCHENKO, A. V. KOBIELIEVA

MARKET RESEARCH OF SERVICES IN KHARKOV ON THE EXAMPLE OF FRESHIT SERVICE CENTER

It is shown that at the present stage of development of the economy in Ukraine there is an increase in the services sector, and the service industry is becoming more common and popular. Recently, due to a significant increase in consumers of a variety of devices that fail and require replacement or repair, the need for service centers is increasing. This fact is also confirmed by global trends in the service market.

It was investigated the current state of the market services of the electronics and digital technology repair in Kharkov. It was revealed that the market of services of the city is very saturated with various service centers, today there are 72 companies.

The evaluation of the activities of the most famous service centers of Kharkov was made. For the study, FreshIT Service Center was selected as an example. Having examined the services, he provides, the most similar ones were selected for further analysis. Provided a general description of the activities of service centers and a comparison of the quality and completeness of the services they provide. It was analyzed the price level prevailing in the repair of computer equipment. As for their comparison, no particular differences have been identified and all service centers are very similar to each other. Therefore, it is very difficult to compete in this market.

Comparison and analysis of the competitiveness of firms is proposed to be carried out by using a score method, with the involvement of experts. The experts in the assessment were the competent specialists of the services market, the specialists of the FreshIT service center and consumers. Based on the scoring assessment method, a complex indicator of firms' competitiveness was calculated and a comparison of competing enterprises was made.

The scope of repair services of electronics and digital equipment in the market of Kharkov and Ukraine in general is at the stage of recovery, so companies need to invest as much as possible in their further development.

Key words: competitiveness, service, repair, market, score, market research, service center.

© В. М. Кобєлєв, О. М. Кітченко, А. В. Кобєлєва, 2018

Вступ. На сучасному етапі розвитку економіки в провідних країнах світу спостерігається зростаюча роль сфери послуг, яка стає провідним сектором національного господарства, а також найважливішою сферою соціального та культурного життя суспільства. Так наприклад, в США частка сфери послуг у структурі ВВП займає 79,6%, у Франції 77,6%, у Великій Британії 74,5% [1]. Тобто чим більш розвинена економіка країни, тим більшу частку в ній займає сфера послуг.

Ринкові послуги в сучасній економіці вкрай різноманітні. Директива Європейського Союзу розділяє їх на три категорії: послуги, що надаються споживачам; послуги, що надаються бізнесу; послуги, що надаються одночасно споживачам і бізнесу [2]. Діяльність по експлуатаційному обслуговуванню виготовлених товарів охоплює значну сферу суспільних відносин, пов'язаних з розробкою, виробництвом і наданням сервісних послуг. З розвитком ринку сервісних послуг і зростанням ринкової конкуренції, підприємства сфери сервісу все більшу увагу приділяють якості надання сервісних послуг і орієнтації на вимоги ринку. Сервісна галузь в нашій країні набуває дедалі більшого поширення і стає дуже популярною. З проникненням в повсякденне життя людини різноманітних приладів, які покращують якість її життя, та чималій їх вартості стає все більш актуальним питання ремонту та подовження терміну життя вживаних речей, замість купівлі нових. Це особливо стає відмітним на ринках, де доходи споживачів не дуже високі а терміни накопичення коштів на придбання нових речей достатньо тривалі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В економічній літературі дослідженню проблем розвитку сфери надання послуг присвячено роботи вітчизняних та закордонних науковців, серед яких: Т. Д. Бурменко [3], Б. М. Данилишин [4], С. В. Мочерний [5], Я. В. Остафійчук [6], В. О. Сизоненко [7], О. В. Шапірян [8], Л. Беррі та інші. Незначна кількість наукових праць у сфері надання послуг стверджує про недостатній рівень обізнаності проблем у цій сфері [9].

Загострення конкуренції, необхідність зростання та стабільного функціонування сфери послуг, а також її основних елементів, зумовили вибір даної теми.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями.

Ринок сервісних послуг в Україні останні роки стрімко розвивається. З'являється чимало підприємств, які надають сервісні послуги, серед яких споживачам складно здійснити свій вибір. Труднощі також проявляються в тому, що споживачі як правило обирають послуги за декількома критеріями. Зазвичай це співвідношення ціна-якість. Одним із найважливіших завдань дослідження є оцінка якості та конкурентоспроможності послуг, які надають найбільш відомі сервісні центри міста Харкова. Також не зовсім вирішеними є питання, що стосуються маркетингових інструментів, які використовують сервісні центри, для залучення нових клієнтів і утримання існуючих.

У зв'язку із появою значної кількості компаній та загостренням конкуренції на ринку сервісних послуг, а зокрема, на ринку м. Харкова, пропонується дослідити цей ринок.

Мета роботи - виявити тенденції та закономірності, що склалися на ринку сервісних послуг з ремонту електроніки та цифрової техніки, провести оцінку конкурентоспроможності компаній з надання цих послуг та надати прогноз напрямків подальшого розвитку ринку.

Викладення основного матеріалу дослідження. Процеси постіндустріалізації, що відбуваються в країнах, які розвиваються, сприяли підвищенню ролі сервісної діяльності. Традиційна сфера послуг не тільки розширюється та модифікується, але вже по динаміці зростання числа зайнятих нерідко обганяє сферу промислового і сільськогосподарського виробництва [10].

Сфера послуг України поступово освоює механізм ринкових відносин, що супроводжується формуванням у ній конкурентного середовища. Світовий досвід свідчить, що в умовах конкуренції жоден суб'єкт ринку послуг не може ефективно працювати без детального розуміння форм і функцій конкуренції, особливостей конкурентної стратегії. Економічна сутність конкуренції на ринку послуг полягає у постійному змаганні суб'єктів ринку з метою здобуття переваг над іншими суб'єктами бізнесу, внаслідок чого споживачі мають змогу обирати послуги за уподобанням у кількох продавців [11].

Сьогодні на українському ринку все більшого поширення набувають послуги, що виступають як окремий товар і не пов'язані з постачаннями устаткування або ПЗ (програмного забезпечення). У першу чергу це ремонт, встановлення та настроювання ПЗ і устаткування, навчання і консультування, обслуговування цифрової техніки. Кон'юнктура ринку сфери послуг сьогодні в Україні перебуває на етапі підйому, і ті фірми, що вкладають кошти в її розвиток, діють далекоглядно [12].

Що стосується ринку сервісних послуг міста Харкова, то він дуже насичений сервісними центрами, мова йде вже не про одиниці, а про десятки компаній. Згідно [13] в м. Харків налічується більше 600 сервісних центрів, з яких 72 займаються ремонтом електроніки. Для проведення дослідження, в якості зразка, було обрано компанію FreshIT, яка надає широкий спектр послуг з сервісного обслуговування електроніки та цифрової техніки. Також ця компанія вдало використовує інструменти просування своїх послуг і зазвичай знаходиться в перших рядках пошукових запитів.

Сервісний центр FreshIT працює на комп'ютерному ринку з 2009 року. FreshIT надає комплекс послуг по ремонту електроніки та цифрової техніки: ноутбуків, мобільних телефонів, планшетних комп'ютерів, телевізорів, моніторів, цифрових фотоапаратів, IPad, персональних комп'ютерів, лазерних і багатофункціональних пристроїв, навушників. Займаються заправкою та відновленням

картриджів для лазерних принтерів. Виконують ремонт будь-якої складності з наданням гарантії на виконану роботу. В Харкові працюють два відділення сервісного центру [14].

Проведене авторами дослідження ринку показало, що найближчими конкурентами сервісного центру FreshIT є такі: Vlatar, Техномастер, IT Master та Valsys. Надамо стислу характеристику цих центрів.

Сервісний центр Vlatar надає наступні послуги: заправка картриджів, ремонт ноутбуків, ремонт моніторів, ремонт комп'ютерів, ремонт принтерів та іншої офісної техніки, налаштування ПЗ. В Харкові працює одне відділення [15].

Сервісний центр Техномастер, на ринку послуг працює вже більше 10 років. Техномастер надає такі послуги, як ремонт ноутбуків, ремонт комп'ютерів, ремонт телефонів та планшетів, ремонт побутової техніки та їх сервісне обслуговування. В Харкові працює два відділення сервісного центру [16].

IT Master надає наступні послуги: ремонт ноутбуків, ремонт комп'ютерів, ремонт телефонів та планшетів, ремонт моніторів та телевізорів, ремонт блоків живлення, налаштування ПЗ, налаштування драйверів, чистка комп'ютерів та ноутбуків, видалення вірусів, ремонт Apple. В Харкові працює одне відділення [17].

Сервісний центр Valsys уже понад 20 років здійснює гарантійне та післягарантійне обслуговування і ремонт телевізорів, аудіо-, відео-, фото-, дрібної побутової техніки, ноутбуків, КПК, мобільних телефонів в м. Харків. Вони є авторизованим сервісним центром таких торгових марок як: Panasonic, Philips, Apple, Gsmart, Sanyo, NRG, Pixus, Jeka, Bosch Siemens, Redmond, Ergo, Zelmer. В даний час в Харкові працюють три відділення сервісного центру Valsys [18].

Результати загальної характеристики обраних сервісних центрів представлено в таблицях 1 та 2.
Що стосується загальних характеристик, то вони приблизно однакові, різниться тільки кількість відділень сервісних центрів та наявність сторінок у соціальних мережах.

Що стосується набору послуг, які надають сервісні центри, то вони всі майже однакові і не мають суттєвої різниці між ними. Тому на цьому ринку дуже складно конкурувати.

Таблиця 1 –Загальна характеристика сервісних центрів з ремонту електроніки м. Харків

Характеристика	FreshIT	Vlatar	Техномастер	IT Master	Valsys
1.Кількість відділень сервісних центрів у місті	2	1	2	1	3
2.Наявність сайту	+	+	+	+	+
3.Наявність сторінок у соціальних мережах	+	-	+	-	-
4.Графік роботи	Пн.-Сб.	Пн.-Сб.	7 днів на тиждень	Пн.-Сб.	Пн.-Сб.

Одними із перших питань, що виникають у споживачів при зверненні до сервісного центру, це - яка ж буде вартість та тривалість ремонту? Саме тому, проведено порівняння цін сервісного центру FreshIT з його найближчими конкурентами. В якості прикладу виконано аналіз цін на найбільш популярні ремонтні роботи за п’ятьма позиціями електроніки та цифрової техніки, а саме: телефон, планшет, ноутбук, монітор та системний блок. Ремонт цих пристроїв є часто запитуваним серед споживачів. Результати дослідження наведено в таблиці 3.

Таблиця 2 – Порівняльна характеристика послуг сервісних центрів з ремонту електроніки м. Харків

Послуги, що надаються	FreshIT	Vlatar	Техномастер	IT Master	Valsys
1. Ремонт ноутбуків	+	+	+	+	+
2. Ремонт телефонів	+	-	+	+	+
3. Ремонт планшетів	+	-	+	+	+
4. Ремонт телевізорів	+	-	+	-	+
5. Ремонт моніторів	+	+	+	+	+
6. Ремонт комп`ютерів	+	+	+	+	+
7. Ремонт навушників	+	-	-	-	-
8. Ремонт електронних книг	+	-	-	-	+
9. Ремонт Mp3 та Mp4 плеєрів	+	-	-	-	+
10. Ремонт принтерів та БФП	+	+	-	-	-
11. Заправка картриджів	+	+	-	-	-
12. Ремонт пилососів	-	-	+	-	+
13. Ремонт мікрохвильових печей	-	-	+	-	+
14. Ремонт GPS-навігаторів	+	-		-	+
15. Ремонт фотоапаратів	+	-	-	-	+
16. Ремонт пральних машин	-	-	-	-	+
17. Ремонт холодильників	-	-	-	-	+

Таблиця 3 – Порівняння цін найбільш популярних ремонтних робіт сервісних центрів м. Харкова

Характеристика виду ремонтної роботи	Ціна ремонту, грн.				
	FreshIT	Vlatar	Техномастер	IT Master	Valsys
1. Телефон (заміна сенсорного скла)	510-1020	-	600	950	1100
2. Планшет (заміна дисплея в планшеті Asus/Acer/Samsung/Lenovo/Dell)	180-450	-	200	1950	2150
3. Ноутбук (заміна материнської плати)	145	від 800	від 300	від 500	від 1000
4. Монітор (заміна/відновлення лампи матриці)	195-448	від 350	від 250	від 250	від 200
5. Системний блок (заміна блоку живлення)	70	від 300	від 800	від 150	від 250

За результатами таблиці можна зробити висновок, що сервісний центр FreshIT має середній рівень цін, в той час як у його конкурентів вони на порядок вищі. Виникає питання, - за рахунок чого це відбувається? А це відбувається за рахунок того, що FreshIT закуповує комплектуючі і матеріали великими партіями, за що має знижку у постачальників, тому і має можливість трохи знизити вартість ремонту.

Порівняння та аналіз конкурентоспроможності фірм було проведено за допомогою балової методики, із залученням експертів. Це пов‘язано зі складністю кількісної оцінки нематеріальних показників [20-21]. Балова методика оцінки конкурентоспроможності полягає у наступному: визначається ступінь широти та якості надання сервісних послуг, маркетингу, кадрів, додаткових (супутніх) послуг та фінансів. Оцінка проводилася за п’яти бальною шкалою, де оцінка 5 балів виставляється як вищий бал (найкращий показник), 1 відповідно – нижчий. Під ступенем значущості малося на увазі те, наскільки експерт вважає значущим критерій за яким проводилася оцінка.

Оскільки основні конкуренти FreshIT вже визначені, ми можемо провести аналіз конкурентоспроможності.

Експертні оцінки кожного конкурента наведено в табл. 4.

При аналізі конкурентів і визначенні підсумкової

Таблиця 4– Оцінка конкурентоспроможності фірм з надання сервісних послуг

Критерій оцінки	Ступінь значущості критерія	Експертна оцінка				
		FreshIT	Vlatar	Техномастер	IT Master	Valsys
Цінова політика	0,3	5,0	4,0	4,0	3,8	4,5
Широта пропозиції	0,065	4,5	3,5	4,5	4,5	5,0
Надання знижок	0,045	5,0	4,5	4,0	4,0	4,8
Якість послуг	0,09	5,0	4,5	4,5	4,5	5,0
Рекламна політика	0,15	4,0	4,0	3,8	4,0	4,2
Політика просування	0,1	4,0	3,8	4,0	4,0	4,5
Використання маркетингу на підприємстві	0,15	3,5	3,5	3,8	3,5	4,5
Місцезнаходження	0,1	5,0	4,5	4,8	4,5	4,5
Всього	1	4,49	3,99	4,12	3,99	4,55

значущості кожного критерію, далі експерти оцінюють кожен критерій та виставляють бали, які вважають за потрібне, а потім данні вносяться в відповідну таблицю. Цей метод дозволяє зробити порівняння сервісних центрів між собою, а також отримати узагальнену кількісну оцінку становища оцінюваних центрів.

Експертами під час оцінки виступали компетентні спеціалісти ринку сервісних послуг, спеціалісти сервісного центру FreshIT та зацікавлені споживачі, які чітко розуміють, на що треба звертати увагу при виборі того, чи іншого сервісного центру.

Експерти оцінювали конкурентоспроможність підприємства з позицій управління підприємством, оцінки експерти керувалися такими аргументами:

1. Ціни на послуги в різних компаніях значно відрізняються. У FreshIT ціни нижчі, ніж у обраних конкурентів;

2. Знижки надаються усіма сервісними центрами. Як правило вони надаються постійним клієнтам. Розмір знижки зазвичай становить від 3% до 5% від вартості послуг. Однак у сервісного центру FreshIT є безкоштовна діагностика, що також можна вважати за знижку;

3. З точки зору рекламної складової, найбільш конкурентоспроможним є сервісний центр Valsys [21-22]. Основні інструменти, які вони застосовують в своїй роботі - реклама в газетах, соціальних мережах,

Інтернеті. Сервісний центр FreshIT використовує рекламу в Інтернеті та соціальних мережах (Twitter), але керівництво вважає що цього не достатньо;

4. Політика просування у сервісного центру Valsys найкраща;

5. Що стосується використання маркетингу на підприємстві, то майже у всіх сервісних центрів він розвинений дуже слабко, і тільки у Valsys він застосовується значно краще;

6. З точки зору місця розташування сервісного центру, найбільш конкурентоспроможним є FreshIT (вул. Свободи, 36). Причина цього - близькість до центру міста.

В цілому, що стосується якості послуг, то FreshIT та Valsys є достатньо конкурентоспроможними, на відміну від інших сервісних центрів.

Комплексний показник конкурентоспроможності розраховується як зведений параметричний індекс по формулі:

$$K_i = \sum_{i=1}^{n} a_i q_i$$

де: K_i – комплексний показник конкурентоспроможності;

q_i - параметричний індекс і -го параметру;

a_i- вага і -го параметру [19].

Комплексний показник конкурентоспроможності конкурентів був розрахований наступним чином:

$K_{FreshIT}$=0,3*5,0+0,065*4,5+0,045*5,0+0,09*5,0+0,15*4,0+0,1*4,0+0,15*3,5+0,1*5,0 = 4,49 бали

K_{Vlatar}=0,3*4,0+0,065*3,5+0,045*4,5+0,09*4,5+0,15*4,0+0,1*3,8+0,15*3,5+0,1*4,5 = 3,39 бали

$K_{Техномастер}$=0,3*4,0+0,065*4,5+0,045*4,0+0,09*4,5+ +0,15*3,8+0,1*4,0+0,15*3,8+0,1*4,8 = 4,1 бали

$K_{IT\ Master}$=0,3*3,8+0,065*4,5+0,045*4,0+0,09*4,5+ +0,15*4,0+0,1*4,0+0,15*3,5+0,1*4,5 = 3,99 бали

K_{Valsys} =0,3*4,5+0,065*5,0+0,045*4,8+0,09*5,0+ +0,15*4,2+0,1*4,5+0,15*4,5+0,1*4,5 = 4,55 бали

Отже, розрахунок, який нами був проведений, дозволяє зробити наступний висновок: перше місце посідає сервісний центр Valsys, друге місце займає FreshIT. Сервісний центр FreshIT поступається лідеру за такими основними позиціями: політика просування, використання маркетингу на підприємстві, рекламна діяльність та широта пропозиції.

Висновки. Виявивши тенденції та закономірності, що склалися на ринку сервісних послуг, можна констатувати, що сфера послуг стрімко розвивається. Ринок міста вже достатньо насичений компаніями які надають послуги з ремонту електроніки та цифрової техніки (існує 72 компанії) та потребує чималих зусиль, аби існувати на ньому.

Проведено оцінку діяльності найбільших та найвідоміших сервісних центрів міста - Vlatar, FreshIT, Техномастер, IT Master та Valsys. Оцінку проведено шляхом порівняння окремих характеристик та комплексного показника конкурентоспроможності. Надано загальну характеристику діяльності сервісних центрів та виконано порівняння якості та повноти послуг, які вони надають. Проаналізовано рівень цін, що склався на послуги з ремонту комп'ютерної техніки.

Сфера послуг з ремонту електроніки та цифрової техніки на ринку Харкова та України в цілому перебуває на етапі підйому, тому компаніям необхідно вкладати якомога більше зусиль в свій подальший розвиток. Тільки так підприємства зможуть конкурувати не тільки по місту а й в країні в цілому.

Список літератури

1. https://geographyofrussia.com/20-stran-mira-s-naibolshej-dolej-sfery-uslug-v-strukture-vvp/
2. Foster H. and K. Krizan The Link Between Aggregate and Microproductivity growth: Evidence from Retail Trade. NBER Working Paper № 9120, Wash. 2002.
3. Бурменко Т. Д. *Сфера послуг: економіка*: навч. посіб. / Т. Д. Бурменко, Н. Н. Даниленко, Т. А. Туренко. – М.: КНОРУС, 2008. – 328 с.
4. Данилишин Б. М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Б. М. Данилишин, В. І. Куценко, Я. В. Остафійчук. – К.: Нічлава, 2005. – 328 с.
5. Мочерний С. В. Сфера послуг / С. В. Мочерний // Економічна енциклопедія: у 3-х т. Т. 3. – К.: Академія, 2002. – 678 с.
6. Остафійчук Я. В. Потенціал сфери послуг у стимулюванні розвитку регіонів шляхом формування міжрегіональних науково-освітньо-виробничих кластерів з урахуванням принципу поляризованого просторового розвитку / Я. В. Остафійчук // *Національне господарство України: теорія та практика управління: зб. наук. праць*. – К.: Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України, 2009. – С. 86–91.
7. Сизоненко В. О. *Сучасне підприємництво*: Довідник / В. О. Сизоненко. – К.: Знання-Прес, 2003. – 380 с.
8. Шапірян О. В. *Маркетинг послуг* : навч. посіб. / О. В. Шапірян. – К.: Кондор, 2008. – 250 с.
9. Вареник І. В. Конкурентоспроможність сфери послуг України URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/2_ukr/9.pdf (дата звернення: 20.01.2018).
10. Аванесова Г. А. *Сервісна діяльність: Історична і сучасна практика, підприємництво, менеджмент*: навчальний посібник. М.: Аспект Пресс, 2006. С. 34
11. Моргулець О. Б. *Менеджмент у сфері послуг*: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл./ О. Б. Моргулець - К.: Центр учб. л-ри, 2012. С. 82
12. Єжова Л. Ф. *Інформаційний маркетинг*: навч. посіб. - К.: КНЕУ, 2002. С. 280-287.
13. https://pn.com.ua/fm/electronics/10/
14. https://freshit.ua/
15. http://vlatar.com.ua/
16. https://tech-remont.kharkov.ua/
17. http://itmaster.kh.ua/
18. https://valsys.com.ua/
19. Горбашко Е. А. Управління конкурентоспроможністю: теорія і практика: підручник і практикум для бакалаврату та магістратури / Е. А. Горбашко, І. А. Максимцев, Ю. А. Рикова, Н. Ю. Четиркіна; під ред. Е. А. Горбашко, І. А. Максимцева. - М.: Видавництво Юрайт, 2015. С. 56.
20. Розробка моделі оцінки рівня конкурентоспроможності

підприємства / М. В. Мірошник, В. М. Кобєлєв // Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Сер.: Технічний прогрес та ефективність виробництва. - 2014. - № 32. - С. 182-187.
21. Кобєлєв В. М. Методичні підходи щодо оцінки ефективності маркетингової діяльності підприємства / В. М. Кобєлєв, К. О. Василюк // Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут" (економічні науки): зб. наук. пр. – Харків : НТУ "ХПІ", 2018. – № 19 (1295). – С. 98-103.
22. Кобєлєва Т. О. Методи оцінювання ефективності реклами та її впливу на споживачів / Т. О. Кобєлєва, Л. С. Марчук // Вісник Нац. техн. ун-ту "ХПІ": зб. наук. пр. Темат. вип.: Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Харків: НТУ "ХПІ". – 2015. – № 25 (1134). – С. 79-84..

References (transliterated)

1. https://geographyofrussia.com/20-stran-mira-s-naibolshej-dolej-sfery-uslug-v-strukture-vvp/
2. Foster H. and K. Krizan The Link Between Aggregate and Microproductivity growth: Evidence from Retail Trade. NBER Working Paper no 9120, Wash. 2002.
3. Burmenko T. D. *Sfera posluh: ekonomika*: [Service sector: economics] navch. posib. – Moscow: KNORUS, 2008. – 328 p.
4. Danylyshyn B. M. *Sfera ta rynok posluh u konteksti sotsialnoi modyfikatsii suspilstva* [Sphere and market of services in the context of social modification of society] – Kiev: Nichlava, 2005. – 328 p.
5. Mochernyi S. V. *Sfera posluh* [Service Industries] Ekonomichna entsyklopediia: [Economic Encyclopedia] u 3-kh t. vol. 3. – Kiev: Akademiia, 2002. – 678 p.
6. Ostafiichuk Ya. V. Potentsial sfery posluh u stymuliuvanni rozvytku rehioniv shliakhom formuvannia mizhrehionalnykh naukovo-osvitno-vyrobnychykh klasteriv z urakhuvanniam pryntsypu poliaryzovanoho prostorovoho rozvytku [The potential of services in stimulating the development of regions through the creation of interregional science and production-production clusters, taking into account the principle of polarized spatial development] Natsionalne hospodarstvo Ukrainy: teoriia ta praktyka upravlinnia: zb. nauk. prats. [National Economy of Ukraine: Theory and Practice of Management: collection of scientific works] – Kiev: Rada po vyvchenniu produktyvnykh syl Ukrainy NAN Ukrainy, 2009. – pp. 86–91.
7. Syzonenko V. O. Suchasne pidpryiemnytstvo: Dovidnyk [Contemporary entrepreneurship] – Kiev: Znannia-Pres, 2003.– 380p.
8. Shapiria O. V. *Marketynh posluh*: [Marketing services] navch. posib. – Kiev: Kondor, 2008. – 250 p.
9. Varenyk I. V. Konkurentospromozhnist sfery posluh Ukrainy URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/2_ukr/9.pdf (data zvernennia: 20.01.2018).
10. Avanesova H. A. Servisna diialnist: Istorychna i suchasna praktyka, pidpryiemnytstvo, menedzhment: navchalnyi posibnyk .[Service activities: Historical and contemporary practice, entrepreneurship, management] Moscow: Aspekt Press, 2006. p. 34
11. Morhulets O. B. Menedzhment u sferi posluh: [*Management in the field of services*] navch. posib. dlia stud. vyshch. navch. zakl - Kiev: Tsentr uchb. l-ry, 2012. p. 82
12. Yezhova L. F. Informatsiinyi marketynh: navch. posib. [Information Marketing] - Kiev: KNEU, 2002. pp. 280-287.
13. https://pn.com.ua/fm/electronics/10/
14. https://freshit.ua/
15. http://vlatar.com.ua/
16. https://tech-remont.kharkov.ua/
17. http://itmaster.kh.ua/
18. https://valsys.com.ua/
19. Horbashko E. A. Upravlinnia konkurentospromozhnistiu: teoriia i praktyka: pidruchnyk i praktykum dlia bakalavratu ta mahistratury. [Competitiveness Management: Theory and Practice] - Moscow: Vydavnytstvo Yurait, 2015. p. 56.
20. Rozrobka modeli ocinki rivnja konkurentospromozhnosti pidpriємstva [Development of a model for assessing the level of competitiveness of an enterprise]/ M. V. Miroshnik, V. M. Kobєlєv // Visnik Nacional'nogo tehnichnogo universitetu "HPI". Ser.: Tehnichnij progres ta efektivnist' virobnictva. - 2014. - № 32. - S. 182-187. - Rezhim dostupu: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vcpitp_2014_32_36
21. Kobєlєv V. M. Metodichni pidhodi shhodo ocinki efektivnisti marketingovoї dijal'nosti pidpriємstva [Methodical approaches to the assessment of efficiency of enterprise marketing]/ V. M. Kobєlєv, K. O. Vasiljuk // Visnik Nacional'nogo tehnichnogo universitetu "Harkivs'kij politehnichnij institut" (ekonomichni nauki): zb. nauk. pr. – Harkiv : NTU "HPI", 2018. – № 19 (1295). – S. 98-103.
22. Kobєlєva T. O. Metodi ocinjuvannja efektivnosti reklami ta її vplivu na spozhivachiv [Methods for evaluating the effectiveness of advertising and its impact on consumers] / T. O. Kobєlєva, L. S. Marchuk // Visnik Nac. tehn. un-tu "HPI": zb. nauk. pr. Temat. vip.: Tehnichnij progres i efektivnist' virobnictva. – Harkiv : NTU "HPI". – 2015. – № 25 (1134). – S. 79-84.

Надійшла (received) 22.11.2018

Відомості про авторів /Сведения об авторах / About the Authors

Кобєлєв Валерій Миколайович (Кобелев Валерий Николаевич, Kobieliev Valerii Nikolaevich) – кандидат економічних наук, доцент, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», доцент кафедри економіки та маркетингу; місто Харків, Україна; ORCID: 0000-0001-6576-9759; e-mail:v.n.kobelev@gmail.com

Кітченко Олена Миколаївна (Китченко Елена Николаевна, Kitchenko Elena Nikolaevna) – кандидат економічних наук, доцент, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», доцент кафедри економіки та маркетингу; місто Харків, Україна; ORCID: 0000-0002-3868-5653; e-mail: lenakitchenko@gmail.com

Кобєлєва Анна Валеріївна (Кобелева Анна Валерьевна, Kobielieva Anna Valeryevna) – Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», студент; місто Харків, Україна; e-mail: ann.foto.file@gmail.com