

Міністерство освіти і науки України  
Національний технічний університет  
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут економіки

Факультет менеджменту

Кафедра менеджменту

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**  
**Кваліфікаційної роботи ступеня бакалавра**

студентки Никитюк Регіни Ігорівни

академічної групи 073-20-2

спеціальності 073 Менеджмент

на тему Обґрунтування управлінських рішень щодо впровадження інновацій у сфері послуг (за матеріалами ПрАТ «ВФ Україна»)

Керівник кваліфікаційної роботи	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
	Швець В.Я			
Рецензент				
Нормоконтролер	Швець В.Я			

Дніпро  
2024

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
завідувач кафедри менеджменту

\_\_\_\_\_ Швець В.Я.  
(підпис)  
« 20 » травня 2024 року

**ЗАВДАННЯ  
на кваліфікаційну роботу  
ступеня бакалавра**

студентці Никитюк Р.І. академічної групи 073-20-2

спеціальності 073 Менеджмент

на тему Обґрунтування управлінських рішень щодо впровадження інновацій у сфері послуг (за матеріалами ПрАТ «ВФ Україна»)

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 27 травня 2024 р. № 474-с

<b>Розділ</b>	<b>Зміст</b>	<b>Термін виконання</b>
Теоретичний	Теоретичні засади запровадження інновацій у сфері послуг	20.05.2024 – 28.05.2024
Аналітичний	Аналіз діяльності ПрАТ «ВФ Україна» в умовах конкурентного середовища	29.05.2024 – 10.06.2024
Рекомендаційний	Впровадження інноваційного проєкту в діяльність ПрАТ «ВФ Україна»	11.06.2024 – 20.06.2024

**Завдання видано** \_\_\_\_\_ Швець В.Я.  
(підпис керівника)

**Дата видачі** « 20 » травня 2024 року

**Дата подання до екзаменаційної комісії** « 21 » червня 2024 року

**Прийнято до виконання** \_\_\_\_\_ Никитюк Р.І.  
(підпис студента)

## РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи бакалавра  
студентки групи 073-20-2  
НТУ «Дніпровська політехніка»  
Никитюк Регіни Ігорівни

на тему: Обґрунтування управлінських рішень щодо впровадження інновацій у сфері послуг (за матеріалами ПрАТ «ВФ Україна»)

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** ІННОВАЦІЇ, ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА, ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ПОСЛУГ, ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНА ГАЛУЗЬ, МОБІЛЬНИЙ ОПЕРАТОР

Структура роботи: 63 сторінки комп'ютерного тексту; 12 рисунків; 34 таблиці; 45 джерел посилання.

Об'єкт розроблення – обґрунтування управлінських рішень щодо впровадження інновацій у сфері послуг.

Мета роботи – теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо впровадження інновацій у сфері послуг.

Основні результати кваліфікаційної роботи бакалавра полягають у такому: розглянуто теоретичні засади запровадження інновацій у сфері послуг; охарактеризовано загальну діяльність ПрАТ «ВФ Україна»; проаналізовані внутрішнє та зовнішнє середовища ПрАТ «ВФ Україна» в умовах конкурентного впливу; проведено фінансово-економічний аналіз діяльності ПрАТ «ВФ Україна»; представлено проєкт з розробки власної музикальної стримінгової платформи «Vodafone Music»; оцінено ефективність інноваційного проєкту.

Методи дослідження – узагальнення, порівняння, систематизація, ілюстративні схеми та діаграми, табличний, статистичний, проєктний підхід та методи аналізу: PEST-аналіз, TOWS-аналіз, модель п'яти конкурентних сил Портера, матриця БКГ, аналіз конкурентного середовища експертним методом, інтегральний показник конкурентоспроможності продукції.

Результати кваліфікаційної роботи бакалавра рекомендовано для використання підприємствами зі сфери телекомунікаційних послуг.

Сфера застосування – при обґрунтуванні управлінських рішень щодо впровадження інновацій на підприємстві сектору послуг.

Економічна ефективність запропонованих заходів – при інвестиціях у розмірі 52,802 млн грн, які складаються на 70,77% з власного капіталу (37,367 млн грн) і на 29,23% з залучених коштів (15,435 млн грн) та наявних чистих грошових потоків, NPV дорівнює 7,802 млн грн, та є позитивним, що свідчить на користь ефективності інноваційного проєкту. Показник IRR дорівнює 36,77% і перевищує вартість власного капіталу на 13,77%. Дисконтований термін окупності менше за тривалість реалізації проєкту і дорівнює 4,09 років.

Значимість роботи – запровадження розроблених рекомендацій у сфері інноваційної діяльності на підприємстві телекомунікаційної галузі з метою запровадження інноваційного проєкту музикального стримінгового сервісу задля адаптації до форс-мажорних обставин.

## ABSTRACT

of qualification paper for the Bachelor's degree  
by the student of the academic group 073-20-2  
Dnipro University of Technology  
Nykytiuk Rehina Ihorivna

Title: Substantiation of managerial decisions regarding the introduction of innovations in the service sector (based on the materials of Private JSC "VF Ukraine")

KEYWORDS: INNOVATIONS, INNOVATIVE ACTIVITY OF THE ENTERPRISE, INNOVATIONS IN THE SERVICE SECTOR, TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY, MOBILE OPERATOR

Structure of the work: 63 pages of computer text; 12 figures; 34 tables; 45 references.

Object of development – substantiation of managerial decisions on the introduction of innovations in the service sector.

Purpose – theoretical substantiation and development of practical recommendations for the implementation of innovations in the service sector.

The main results of the bachelor's thesis are as follows: the theoretical foundations of introducing innovations in the service sector are considered; the general activities of PJSC VF Ukraine are described; the internal and external environments of PJSC VF Ukraine are analysed in the context of competitive influence; a financial and economic analysis of PJSC VF Ukraine is carried out; a project to develop its own music streaming platform Vodafone Music is presented; the effectiveness of the investment and innovation project is evaluated.

Research methods – generalisation, comparison, systematisation, illustrative diagrams and charts, tabular, statistical, project-based approach and analysis methods: PEST-analysis, TOWS-analysis, Porter's five competitive forces model, BCG matrix, analysis of the competitive environment by the expert method, integral indicator of product competitiveness.

The results of the bachelor's thesis are recommended for use by enterprises specialising in the provision of telecommunications services.

Scope of application – in substantiating management decisions on the introduction of innovations at a service sector enterprise.

Economic efficiency of the proposed measures – with an investment of UAH 52.802 million, consisting of 70.77% equity (UAH 37.367 million) and 29.23% borrowed funds (UAH 15.435 million) and available net cash flows, the NPV is UAH 7.802 million, which is positive, indicating the high efficiency of the innovation project. The IRR is 36.77% and exceeds the cost of equity by 13.77%. The discounted payback period is less than the duration of the project and is 4.09 years.

The significance of the work is the implementation of the developed recommendations in the field of innovation at a telecommunications enterprise in order to implement an investment and innovation project of a music streaming service to adapt to force majeure.

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Теоретичні засади запровадження інновацій у сфері послуг .....	7
1.1 Аналіз категорії «інновація» в управлінському середовищі .....	7
1.2 Дослідження процесу інноваційної діяльності організації.....	9
1.3 Актуальність застосування інновацій у сфері послуг під час війни.....	15
2 Аналіз діяльності ПрАТ «ВФ Україна» в умовах конкурентного середовища .....	20
2.1 Загальні характеристика компанії .....	20
2.2 Аналіз діяльності підприємства в конкурентних умовах .....	25
2.2.1 Аналіз конкурентоспроможності підприємства із врахуванням впливу зовнішнього середовища .....	25
2.2.2 Аналіз конкурентоспроможності підприємства із врахуванням впливу внутрішнього середовища .....	34
2.3 Фінансово-економічний аналіз діяльності підприємства .....	41
3 Впровадження інноваційного проєкту в діяльність ПрАТ «ВФ Україна» ..	52
3.1 Обґрунтування впровадження у діяльність ПрАТ «ВФ Україна» музикального стримінгового сервісу .....	52
3.2 Впровадження інноваційного проєкту у роботу ПрАТ «ВФ Україна» .....	53
3.3 Оцінка ефективності впровадження музикального стримінгового сервісу у діяльність ПрАТ «ВФ Україна».....	60
Висновки .....	63
Список використаних джерел .....	67
Додаток А.....	72

## ВСТУП

Перш за все, актуальність впровадження інновацій у сфері послуг можна аргументувати високим рівнем конкуренції між підприємствами у сучасному світі. Такий рівень суперництва зумовлений тим фактом, що нині ринки борються за вільну конкуренцію, тобто заохочується розвиток підприємництва та поява все більше нових гравців. Очевидно, що з більшою кількістю суперників все складніше зацікавити та утримати покупця. А тому ведення інноваційної діяльності стало б в нагоді, щоб шляхом запровадження нових ідей виділити свою компанію з-поміж інших.

Іншою причиною застосування інновацій у діяльності підприємства, що функціонує у секторі послуг, є необхідність вчасно та швидко реагувати на зміни у внутрішньому та зовнішньому середовищах. Сучасний світ перманентно змінюється під впливом політичної ситуації, економічних тенденцій, технологічного розвитку тощо. І до того ж, далеко не завжди такі зміни є позитивними. А тому, будь-яке підприємство має вміти пристосуватися до нових умов щоб бути в змозі й далі працювати.

В решті-решт, для підприємства сфери послуг надзвичайно важливо вести інноваційну діяльність через специфічність послуг, їхню принципову відмінність від матеріальних товарів. Послуги характеризуються нематеріальністю, невідчутністю та одночасністю виробництва і споживання. Це створює додаткові виклики для компаній, що представляють цю сферу, оскільки споживачі не можуть заздалегідь оцінити якість послуг так, як вони це роблять з товарами. Тому у випадку, якщо склалася форс-мажорна обставина, компаніям сектору послуг доцільно запровадити інновацію, прийняти безпрецедентне рішення.

Мета кваліфікаційної роботи – теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо впровадження інновацій у сфері послуг.

Для досягнення поставленої мети, в кваліфікаційній роботі було

виконано такі завдання:

- проаналізовано сутність поняття «інновація» в управлінському середовищі;
- досліджено процес інноваційної діяльності підприємства;
- аргументовано актуальність запровадження інновацій на підприємствах сфери послуг в умовах війни;
- проведено характеристику ПрАТ «ВФ Україна»;
- проведено аналіз зовнішньої та внутрішньої середовищ ПрАТ «ВФ Україна» в умовах конкурентного впливу;
- проведено фінансово-економічний аналіз ПрАТ «ВФ Україна»;
- сформовано та обґрунтовано ідею інноваційного проєкту ПрАТ «ВФ Україна»;
- оцінена ефективність запропонованого інноваційного проєкту ПрАТ «ВФ Україна».

Об'єкт розроблення – обґрунтування управлінських рішень щодо впровадження інновацій у сфері послуг.

Предмет розроблення – теоретичні, методичні та практичні підходи до обґрунтування управлінських рішень щодо впровадження інновацій у сфері послуг ПрАТ «ВФ Україна».

В процесі написання кваліфікаційної роботи були використані наступні методи: узагальнення, порівняння, систематизація, ілюстративні схеми та діаграми, табличний, статистичний, проєктний підхід та методи аналізу: PEST-аналіз, TOWS-аналіз, модель п'яти конкурентних сил Портера, матриця БКГ, аналіз конкурентного середовища експертним методом, інтегральний показник конкурентоспроможності продукції.

Практична значущість одержаних результатів полягає у впровадженні інноваційного проєкту на підприємстві у сфері послуг, який передбачає створення власного музикального стримінгового сервісу «Vodafone Music». При інвестиціях у розмірі 52,802 млн грн, які складаються на 70,77% з власного капіталу (37,367 млн грн) і на 29,23% з залучених коштів (15,435 млн

грн) та наявних чистих грошових потоків, NPV дорівнює 7,802 млн грн, та є позитивним, що свідчить на користь ефективності інноваційного проєкту. Показник IRR дорівнює 36,77% і перевищує вартість власного капіталу на 13,77%. Дисконтований термін окупності менше за тривалість реалізації проєкту і дорівнює 4,09 років.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи – публікація тез доповіді на конференцію – Никитюк Р.І., наукові керівники Швець В.Я., Іванова М.І. Інноваційна складова діяльності підприємства як гарантія надання послуг в умовах війни. «СТРАТЕГІЧНІ ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА, ТОРГІВЛІ ТА БІРЖОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ» - 2024: Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (Запоріжжя, 16-17 травня 2024 р.). – З.: НУ «ЗП», 2024.