набувають все більшої популярності і впливають на способи залучення та управління фінансами в бізнесі.

3. Лізинг, факторинг, форфейтинг, фандрейзинг та франчайзинг є ефективними інструментами фінансового забезпечення, які дозволяють підприємствам отримувати доступ до коштів, обладнання або підтримки, що полегшує їх фінансові потреби та ризики.

4. Цифрові технології відіграють важливу роль у трансформації фінансового забезпечення. Впровадження фінансових технологій (фінтех) дозволяє здійснювати фінансові операції швидко, ефективно та безпечно, спрощуючи процеси фінансового управління.

5. Загалом, розуміння сучасних трансформацій у сфері фінансового забезпечення може допомогти підприємствам, організаціям, установам ефективніше використовувати ресурси, залучати фінансування та розвиватися у змінному бізнес-середовищі.

Список літератури

1. Дем'янчук М.А., Станкова В.В. Напрями формування джерел фінансового забезпечення сталого розвитку підприємства. Молодий вчений. 2017. №5(45). С. 561-567

2. Лізинг. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D1%96%D0%B7%D0%B8%D0%BD%D0%B3

3. Стефанишин О.Б. Теоретичні основи визначення сутнісних характеристик, функцій та складових фінансового забезпечення суб'єктів господарювання. Економічна теорія та історія економічної думки. 2016. Випуск 10. С. 40-43

4. Шевченко О.М., Казак О.О. Розвиток краудфандингу в умовах цифрової трансформації економіки України. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/3_2019/45.pdf

5. Johnson, A. The impact of fintech on financial services. International Journal of Economics and Finance, 2020. №12(9), P. 1-15

6. Machado, J. V. Forfaiting as a financing alternative in international trade. Journal of Business and Retail Management Research. 2019. №13(2), P. 54-59

7. Nakamoto S. Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System. URL: https://bitcoin.org/bitcoin.pdf

8. Salamon, L. M. America's Nonprofit Sector: A Primer. The Foundation Center. 1999, 203p.

9. Smith, J. Crowdfunding: A modern approach to financing. Journal of Finance and Investment. 2019. №6(3). P. 1-10.

УДК 338.4

ОРГАНІЗАЦІЯ ЯКІСНОГО СЕРВІСУ В ІТ-КОМПАНІЇ: ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ

О. Заярнюк, канд. екон. наук, доцент
Центральноукраїнський національний технічний університет

Новий етап світового розвитку характеризується високою складністю та непевністю, але найголовніше те, що непевність все більше перетворюється на нову нормальність. Нові інформаційні технології можуть допомогти подолати непевність на різних рівнях завдяки збору та аналізу даних, прогнозуванню майбутніх подій, використанню широкого кола комунікаційних інструментів, застосуванню віртуальних технологій (для навчання і тренування за допомогою симуляції різних сценаріїв), а також завдяки застосуванню автоматизації процесів, що дозволяють зменшувати невизначеність і виникнення помилок, пов'язаних із ручними операціями.

Роль підприємств, що працюють у сфері інформаційних технологій (ІТ-компаній) в цьому зв'язку є вагомою і в подальшому буде, очевидно, лише зростати. Так, дійсно ІТ-бізнес сприяє економічному розвитку, тому що забезпечує створення нових робочих місць та позитивно впливає на продуктивність праці; він є драйвером технологічного прогресу, постійно перебуває в стані змін та здатний швидко адаптуватися до нових вимог ринку. Зрештою, ІТ-бізнес є глобальною галуззю, що дозволяє поширювати свою діяльність на різні

країни і розвивати міжнародний бізнес.

За даними Нацбанку України, у 2022 році українські ІТ-компанії забезпечили валютні надходження в економіку держави на суму $7,34 млрд. Обсяг експорту зріс на $400 млн у порівнянні з попереднім 2021 роком, приріст склав 5,8%. Плюс до всього, чисельність ІТ-фахівців в Україні перетнула цифру у 300 тис. осіб [1].

За оцінками експертів, ключовими факторами змін у бізнесі загалом, та в ІТ-індустрії зокрема, будуть, серед іншого, екологічні, соціальні та корпоративні стандарти (англ. environmental, social, governance - ESG) [2]. Тому організація якісного сервісу в ІТ-компанії є запорукою адаптації до нових умов та успішності бізнесу. Саме сервіс, як філософія управління, сприяє утриманню існуючих клієнтів та приверненню нових. Корпоративні стандарти і якість тісно пов'язані між собою, оскільки стандарти визначають вимоги до якості продукту або послуги, яку надає ІТ-компанія. Якщо компанія ініціює високі корпоративні стандарти, то це означає, що вона встановлює високі вимоги до якості своїх продуктів і послуг.

Крім того, корпоративні стандарти допомагають компанії досягати більшої ефективності, зменшуючи непевність і ризики та підвищуючи надійність. Вони дозволяють компанії розробляти системний підхід до забезпечення якості та гарантувати стійкість якості у часі. Отже, якісний сервіс має бути вбудований у систему цінностей ІТ-компанії. Усвідомлення необхідності змін у бізнес-менталітеті – це перший крок на шляху побудови якісного сервісу. Доцільно сформувати єдине сервісне бачення команди співробітників, яке має їх гуртувати і сприяти успіху у прийнятті управлінських рішень.

Не менш важливою складовою організації якісного сервісу в ІТ-компанії є сервісна культура. Це складне і багатогранне поняття, яке передбачає постійне поліпшення процесу обслуговування клієнта в психологічному, організаційно-технологічному, етичному, естетичному та інших аспектах, які тісно пов'язані і взаємозалежні. Від того, з яким рівнем особистої культури люди працюють в команді, чи відповідають їх дії сервісному баченню ІТ-компанії, як і кого компанія навчає, залежить якість сервісного обслуговування. Основними нормами професійної етики працівників ІТ-сервісу, на нашу думку, є уважність, ввічливість, емоційний інтелект, стресостійкість, комунікабельність, розвинені вербальні навички, гнучкість, здатність уникати конфліктних ситуацій, а якщо вони виникають – успішно долати їх, ураховуючи інтереси обох сторін.

Стандарти сервісу мають бути непорушними. Для кожної фази циклу досвіду взаємодії клієнта з ІТ-компанією мають бути встановлені стандарти, які не підлягають обговоренню та сумнівам. Важливо сформувати систему високого рівня сервісу, яка бере початок від сервісної візії, культури сервісу в ІТ-компанії – і вже потім трансформується на стандарти та метрики рівня сервісу в компанії.

Збір та аналіз зворотного зв'язку є надзвичайно цінним для удосконалення організації якісного сервісу в ІТ-компанії. Найкращий спосіб оцінити задоволеність клієнта від досвіду його взаємодії із сервісом компанії – побачити його на власні очі. Так, високотехнологічна компанія Intuit, автор Quick Books та інших ІТ-продуктів, створила спеціальну програму «Додому до споживача», що дає можливість відстежувати шлях від встановлення до використання споживачем продуктів цієї компанії [3]. Такі спостереження й відгуки клієнтів про продукт і його окремі функції є базою для розробки ідей стосовно поліпшення цих продуктів. Адаптувати сервіс потрібно також із урахуванням настроїв споживачів. Так, 2022 рік – рік великої війни суттєво вплинув на поведінку споживачів та їх рішення щодо вибору бренду. Результати опитувань, які провела дослідницька компанія Gradus Research, показали, що 44% українців нині обирають бренди, які «донатять» на потреби Збройних сил України, 34% опитаних відмовляються від купівлі продуктів компаній, які продовжують працювати на ринку росії [4].

Ефективна командна робота та постійне навчання нових та існуючих співробітників, які можуть співпрацювати та дотримуватися графіка роботи теж сприяє поліпшенню якості сервісу. В ІТ-компанії потрібна система навчання вдосконалення soft skills співробітників,

підвищення їхніх сервісних навичок, озброєння знаннями та інструментами для забезпечення найкращого досвіду для клієнта.

Дотримання домовленостей є дуже важливою складовою якісного сервісу. IT-компанія має забезпечити сервіс з нульовим ризиком для клієнта, тобто, якщо навіть трапиться якийсь збій, клієнт має бути впевнений, що компанія вчинить порядно.

Так, з початку повномасштабної війни ключовим питанням для українських IT-компаній стало збереження кадрів та клієнтів, багато з яких мали певні побоювання стосовно співпраці із IT-компаніями України через ризики зривів «дедлайнів» проєктів у зв'язку із війною. Як бачимо, IT-галузь України продемонструвала життєстійкість та високий адаптаційний потенціал і сьогодні готова співпрацювати з технологічною спільнотою світу та ділитися унікальним досвідом піклування про власний бізнес та його розвиток під час війни.

Список літератури

1. IT-2023: що насправді відбувається з вітчизняним ринком. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3692904-it-2023-so-naspravdi-vidbuvaetsa-z-vitciznanim-rinkom.html (дата доступу 07.04.2023)
2. Що таке ESG-принципи і чому компаніям важливо їх дотримуватися. URL: https://fintechinsider.com.ua/shho-take-esg-prynczypy-i-chomu-kompaniyam-vazhlyvo-yih-dotrymuvatysya/ (дата доступу 07.04.2023)
3. Голос клієнта. URL: https://www.management.com.ua/blog/3381 (дата доступу 07.04.2023)
4. Як покращити досвід клієнтів з big data-інструментами? Реальні кейси бізнесу. ULR: https://hub.kyivstar.ua/news/yak-pokrashhyty-dosvid-kliyentiv-z-big-data-instrumentamy-realni-kejsy-biznesu/ (дата доступу 07.04.2023)

УДК: 612.39:796.357.2

ОСОБЛИВОСТІ ХАРЧУВАННЯ БЕЙСБОЛІСТІВ ПІД ЧАС ПІДГОТОВКИ ТА УЧАСТІ В ЗМАГАННЯХ

Ю. Бойко, доцент
Центральноукраїнський національний технічний університет

Їжа живить організм енергією. Якщо ви витратили енергію, то вам необхідно її компенсувати за рахунок вживання їжі. Вона є тим енергетичним паливом для людського організму. Спортсменам, в тому числі й бейсболістам, необхідна високопродуктивна їжа. Ці високоефективні поживні речовини для бейсболістів включають правильну суміш рідин, вуглеводів і білків.

Вуглеводи є основним джерелом отримання енергії для тренувань та участі в змаганнях. Організм розщеплює вуглеводи на глікоген, який використовується в м'язах як паливо. Бейсболістам необхідно підтримувати щоденне споживання вуглеводів на рівні 60-70% від загальної кількості спожитих калорій.

Існує два види вуглеводів - складні та прості вуглеводи. Складні вуглеводи забезпечують поступове виділення енергії протягом тривалого часу. Прості вуглеводи дають енергію в більш короткий термін, тому що вони засвоюються організмом максимально швидко. В залежності від етапу підготовки спортсменів використання цих двох видів вуглеводів буде мати свою специфіку. Якщо в більшості випадків швидкі вуглеводи шкодять нормальній роботі організму, вони можуть бути корисними спортсменам. При вживанні 20-30г простих вуглеводів за 20-25 хвилин перед тренуванням або грою підвищується загальна працездатність, що дає можливість провести тренінг більш ефективно. По суті, швидкі вуглеводи стають підживленням для м'язів. Звичайно, рекомендовано вживати натуральні джерела швидких вуглеводів (мед, солодкі фрукти, соки, коріння овочів). Проте зараз, серед спортсменів дуже поширено споживання різноманітних спортивних ізотоніків, оцінка