

**Віталіна Олексіївна БАБЕНКО**

д.е.н., к.т.н., проф., професор кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи, Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

**СИСТЕМА ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ НА ПРИКЛАДІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАЦІЙНОГО СЕРВІСУ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВ**

Бабенко, В. А. Система взаємодії з клієнтами на прикладі інформаційно-консультаційного сервісу для підприємств [Текст] / Віталіна Олексіївна Бабенко // Український журнал прикладної економіки. – 2019. – Том 4. – № 1. – С. 25–31. – ISSN 2415-8453.

**Анотація**

**Вступ.** Стабільний інноваційний розвиток галузі є основою зростання конкурентоспроможності підприємств аграрного сектору. Він забезпечується інформаційно-консультаційним обслуговуванням, яке включає науку, освіту і виробництво. Міжнародна практика свідчить про необхідність залучення до даного процесу державних коштів.

**Метою** статті є аналіз стану існуючої інформаційно-консультаційної системи Харківського агропромислового комплексу та обґрунтування необхідності впровадження Екстеншн-служби на базі web-сервісу на регіональному рівні.

**Результати.** Виявлено причини зменшення обсягів виробництва в АПК (зниження ефективності комплексу, недотримання агротехнологій, нераціональне землекористування, недостатня професійна підготовка працівників сільськогосподарських підприємств). Встановлено наявність в сфері агропромислового комплексу Харківської області попиту на інформаційно-консультаційні послуги. Проведено аналіз регіональної системи інформаційно-консультаційного обслуговування агробізнесу. Визначено недоліки такого обслуговування (неузгодженість та відокремленість її окремих ланок, випадковий і безсистемний характер взаємозв'язків між елементами системи, недостатній рівень використання потенціалу наукових, зокрема освітніх закладів аграрної освіти). Представлено схему організації Екстеншн-діяльності інформаційно-консультаційного сервісу. Охарактеризовано сутність, мету та основні завдання проекту створення web-порталу агроінформаційного дорадницького сервісу. Представлено організаційну структуру проекту агро-web-сервісу підприємств Харківського регіону. Виділено важливі аспекти створення інформаційного агро-web-ресурсу.

**Висновки.** Вказано на залежність між ефективністю діяльності підприємства та його спроможності орієнтуватися в нових економічних умовах. Обґрунтовано доцільність впровадження проекту інформаційно-консультаційного web-сервісу на регіональному рівні. Окреслено результати від впровадження даного проекту.

**Ключові слова:** інформаційне забезпечення АПК, ринок інформаційно-консультаційних послуг, інфраструктура ринку, Екстеншн-діяльність, агро-інформаційний дорадницький web-сервіс.

**THE SYSTEM OF INTERACTION WITH CLIENTS ON THE EXAMPLE OF INFORMATION  
AND CONSULTING SERVICES FOR ENTERPRISES**

**Abstract**

**Introduction.** The stable innovative development of the industry is the basis for increasing the agricultural enterprises competitiveness. It is provided with information and consulting services that include science, education and manufacturing. International practice indicates the need to involve public funds in this process.

**The purpose** of the article is to analyze of the modern information and consultation system on the example of the agroindustrial complexes of the Kharkiv region and the introduction of a regional Extension-service based on the web-service.

**Results.** The reasons for the production volumes decrease in the agroindustrial complex (decrease of the complex efficiency, non-compliance of agricultural technologies, irrational land use, insufficient professional training of employees of agricultural enterprises) were identified. The demand for information and consulting services in the sphere of the agro-industrial complex of Kharkiv region has been established. The analysis of the regional system of information and consulting service for agribusiness was carried out. The disadvantages of such service are identified: inconsistency and separation of its individual units, random and haphazard nature of interconnections between elements of the system, insufficient level of utilization of the scientific potential, in particular educational institutions of agrarian education. The scheme of Extension activity organization of information and consulting service is presented. The essence, purpose and main tasks of the web-portal creation project of agro-information advisory service are described. The organizational structure of the enterprises agro-web-service project in Kharkiv region is presented. The important aspects of information agro-web-resource creation are highlighted.

**Conclusions.** The dependence between the enterprise efficiency and its ability to navigate in new economic conditions is pointed out. The project implementation expediency of information and consulting web-service at the regional level is substantiated. Outcomes from this project implementation are outlined.

**Keywords:** informational support of agroindustrial complex, market of information and consulting services, market infrastructure, Extension-activity, agro-informative advisory web-service.

**JEL classification: M15, Q19**

---

**Вступ**

Серед пріоритетних напрямів підвищення ефективності виробництва і рівня конкурентоспроможності, зокрема, в аграрному секторі економіки, є забезпечення стабільного інноваційного розвитку галузі. Його важливим чинником виступає система інформаційно-консультаційного обслуговування аграріїв, яка поєднує науку, освіту і виробництво, поширює інформацію про сучасні технології, ринкові методи господарювання, сприяє розвитку сільської місцевості та активізує потенціал сільських громад.

Світовий досвід впровадження систем інформаційно-консультаційної підтримки агровиробників показав, що їх розвиток неможливий без державної підтримки. Проблеми впровадження інформаційно-консультаційного сервісу в агробізнесі вирішуються також і на міждержавному рівні. Прикладом є проект AgroWeb Network в країнах Центральної і Східної Європи [1].

---

І, хоча багато стратегічних та тактичних задач було задекларовано у законі «Про сільськогосподарську дорадчу діяльність» [2], реалізація положень цього закону практично не розпочалася. Серед причин: нерозуміння сутності і неоднозначне трактування положень закону різними інституціями, відсутність достатньої фінансової підтримки з боку держави. Але головне полягає в бездіяльності органів місцевого самоврядування в питаннях розвитку інфраструктури системи інформаційно-консультаційного обслуговування. Тому ініціаторами створення елементів такої інфраструктури можуть стати юридичні особи, які мають для цього наукову, кадрову і матеріально-технічну базу.

Дослідженню теоретичних та прикладних аспектів організації і функціонування системи надання інформаційно-консультаційних послуг аграріям на національному та регіональному рівнях з використанням сучасних інформаційних технологій присвячені праці таких вітчизняних і зарубіжних вчених, як П. Т. Саблук, М. Ф. Кропивко, В. В. Дерлеменко, І. М. Криворучко, Б. К. Скірта, В. П. Ситник, С. О. Тивончук, О. М. Бородіна, Т. П. Кальна-Дубінюк, М. І. Лобанов, Р. М. Шмідт, А. Ван ден Бан та ін. [3-7].

В умовах ринку інформація стає таким самим ресурсом і фактором прийняття рішень, як і всі інші матеріальні ресурси, що формують кінцевий продукт і згідно із законом України „Про інформацію”, визнається товаром на офіційному рівні. Особливого значення набуває науково-технічна інформація, що об'єктивно перетворюється в інноваційний продукт, упровадження якого має здійснюватися на підприємницьких засадах.

У дослідженні [8] обґрунтовано положення про необхідність розгляду інформаційно-консультаційних, науково-впроваджувальних та освітніх послуг як товару і визначені передумови і концепція формування повноцінного ринку таких послуг, ефективне функціонування якого потребує розвинутої інфраструктури. Основними складовими інфраструктури ринку інформаційно-консультаційних та науково-впроваджувальних послуг є дорадчі служби, агроконсалтингові фірми та Екстеншн-сервіс. Останній пов'язаний з консультаційною діяльністю у системі вищої освіти на базі агроуніверситетів, які виконують державні замовлення на надання агроконсалтингових послуг і мають на цьому ринку свої комерційні інтереси.

За результатами аналізу визначено доцільні типи структурної організації інформаційно-консультаційних служб і їх пристосованість до різних моделей: за функціональною або територіальною ознакою (дорадчі структури на базі галузевих органів управління), залежно від клієнтури або послуг (консалтингові фірми, консультаційні підрозділи комерційних компаній), відповідно до програм, проектів (дорадчі структури закладів аграрної науки та освіти).

Поряд з цим, агровиробники, особливо фермери і землевласники особистих господарств населення залишаються практично без системної та кваліфікованої інформаційної підтримки. У цьому питанні слід якнайшвидше переходити від абстрактно-логічних досліджень до емпіричних, впровадження розроблених моделей агроконсалтингових служб на регіональному і місцевому рівнях.

### **Мета та завдання статті**

Мета дослідження полягає в аналізі сучасної інформаційно-консультаційної системи на прикладі підприємств АПК Харківської області та впровадження регіональної Екстеншн-служби на базі web-сервісу.

### **Виклад основного матеріалу дослідження**

Проведені на агропідприємствах у Харківському регіоні дослідження показали, що зменшення обсягів виробництва в АПК відбуваються за рахунок зниження його ефективності, нераціонального землекористування, недотримання агротехнологій, низького рівня кваліфікації та інформованості сільгоспвиробників. Ефективно

функціонують лише підприємства, які впроваджують сучасні інноваційні технології виробництва та переробки продукції, плідно співпрацюють з науковими закладами регіону.

В АПК регіону є попит на інформаційно-консультаційні послуги; ринкова ніша яких заповнена лише на третину. Аналіз регіональної системи інформаційно-консультаційного обслуговування агробізнесу показав, що певна пропозиція таких послуг існує, більшість суб'єктів, які надають ці послуги є державними структурами або бюджетними закладами науки та освіти. Комерційні структури здебільшого консультують з питань бухгалтерського обліку, оподаткування, здійснюють юридичне супроводження. Недоліками системи є розрізненість, ізольованість її окремих ланок, випадковий і безсистемний характер взаємозв'язків між елементами системи, недостатній рівень використання потенціалу наукових, а особливо навчальних закладів аграрної освіти.

Незайнята ніша може бути частково заповнена за рахунок розширення сегмента науково-освітнього напрямку шляхом створення Екстеншн-центрів на базі вищих аграрних закладів освіти, однак існує потреба в розробці ефективної гнучкої організаційної структури, спроможної інтегрувати їх потенціал у дорадчому напрямі. Крім того, повноцінне функціонування ринку агроконсалтингових послуг у регіоні потребує вирішення ряду питань: налагодження контактів з міжнародними та національними науковими центрами; формування регіональних інформаційних ресурсів; розбудова телекомунікаційної мережі; організація системи навчання консультантів.

У [8, 9] запропонована інтеграційна модель Екстеншн-центрів на базі двох самодостатньо розвинутих структур – інституту післядипломної освіти та науково-дослідної частини університету, в основі якої подвійна організаційна структура, яка дозволяє реалізувати рівноцінну участь обох підрозділів у виконанні довгострокової програми сприяння інноваційному розвитку агровиробництва шляхом надання науково-консультаційних, навчально-консультаційних послуг та можливості вести науково-впроваджувальну діяльність у межах окремих проектів (рис. 1).

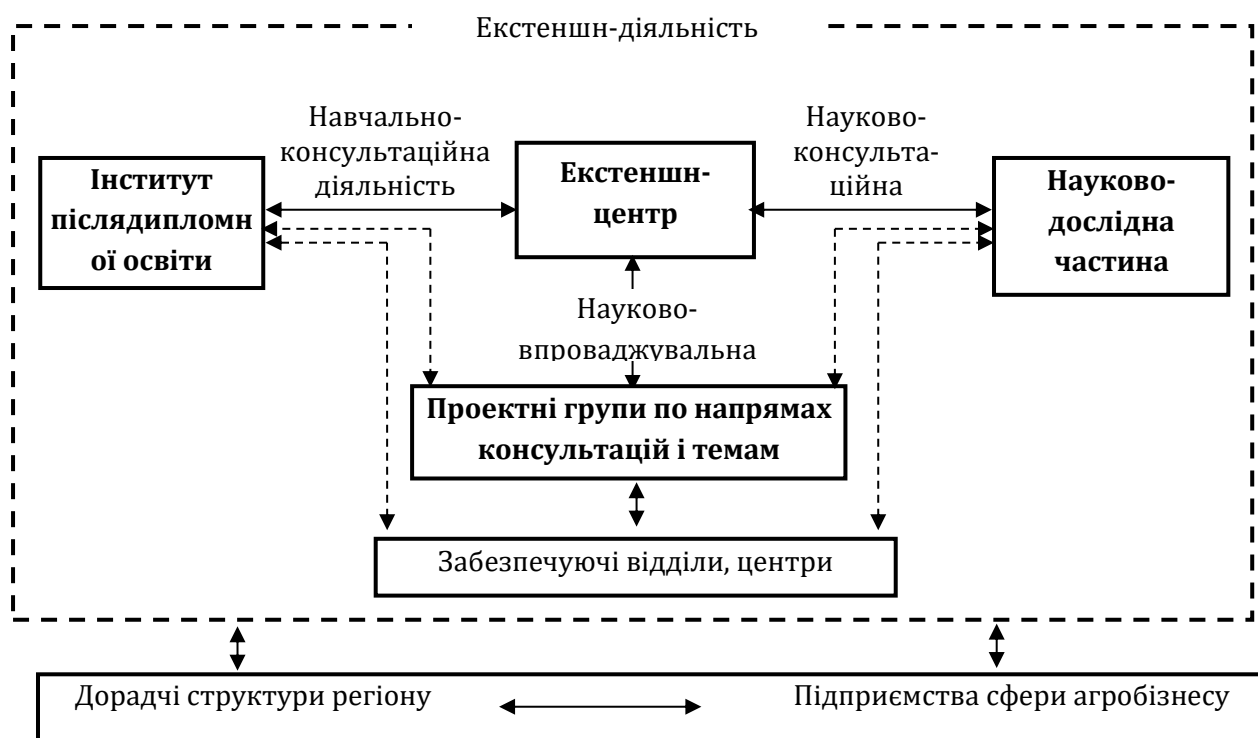


Рис. 1. Організація Екстеншн-діяльності інформаційно-консультаційного сервісу

За пропозицією представника FAO ООН, адміністратора проекту AgroWeb Network в країнах Центральної і Східної Європи Міхала Демеша в якості регіонального інформаційно-консультативного ресурсу авторами роботи започатковано проект створення web-порталу агроінформаційного дорадницького сервісу для агровиробників і виробників продуктів харчування Харківського регіону України. Він передбачає участь вчених і викладачів університету в створенні електронного контенту web-сервісу в аграрному секторі економіки, який повинен містити такі обов'язкові компоненти, як службу дорадництва і систему дистанційної освіти. Мета проекту органічно пов'язана з проектом Європейської комісії eFarmer в межах програми eContent у світлі прийняття єдиної аграрної політики в країнах Європейського Союзу.

Основні завдання проекту:

– Впровадження інформаційних технологій в галузі сільського господарства. Створення та підтримка агро-інформаційного, дорадницького web-сервісу.

– Управління інноваціями в області агропромислової індустрії (наукові дослідження і комерціалізація).

– Організація електронного контенту агро-інформаційної мережі, підтримка баз даних на основі Інтернет-доступу.

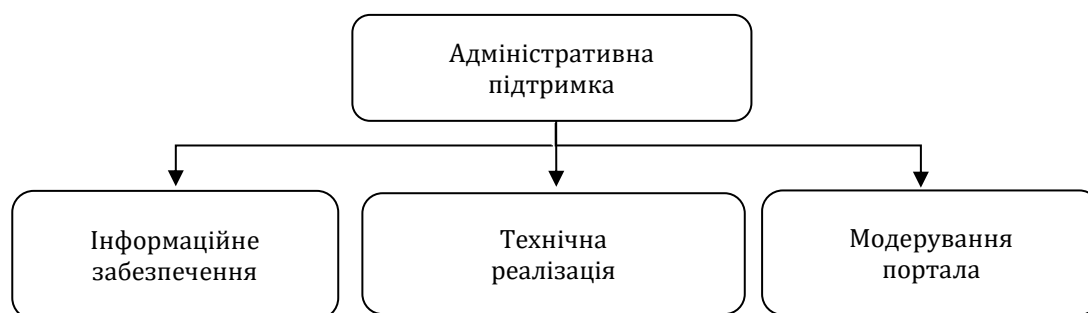
– Забезпечення допоміжних і розширених освітніх програм у системі післядипломної освіти;

– Організація національних і міжнародних виставок, ярмарків, презентацій, конференцій.

– Створення мультимедійного інформаційного забезпечення для агровиробників, зокрема, фермерів, початківців у сільськогосподарській галузі на електронних носіях.

– Розвиток сільської місцевості.

Організаційна структура проекту (рис. 2) передбачає взаємодію адміністративних підрозділів університету в напрямку впровадження дорадчої діяльності, участь вчених, викладачів, аспірантів і студентів в роботі по інформаційному забезпеченню проекту та його технічній реалізації, що може ефективно використовуватися в учбовому процесі.



**Рис. 2. Організаційна структура проекту агро-web-сервісу підприємств Харківського регіону**

Важливими аспектами створення інформаційного агро-web-ресурсу є:

– розробка дружнього інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу;

– динамічний зв'язок із складовими державної і зовнішньої агро-web-мережі;

– його ефективна реєстрація в різних пошукових засобах.

З метою виконання завдання розробки інформаційно-консультаційного сервісу створена робоча група для підготовки базової конфігурації порталу. Розроблено технічне завдання, макет, карту і первинний контент агро-web. Дизайн сайту використовує стилі світових ресурсів агро-web-сервісу. Подальша реалізація проекту пов'язана із забезпеченням найшвидшого впровадження наукових розробок у

---

виробництво, систематизацією даних про новітні технології в регіональних вузлах баз даних та вирішення питання комерціалізації порталу.

### **Висновки та перспективи подальших досліджень**

Оскільки ефективність діяльності підприємств агробізнесу в значній мірі залежить від їх здатності швидко орієнтуватися в нових економічних умовах, на регіональному рівні впроваджено проект інформаційно-консультаційного web-сервісу, який дасть змогу агровиробникам оперативного отримувати різнопланову інформацію для прийняття обґрунтованих рішень та здійснення інноваційної діяльності з метою забезпечення конкурентоздатності своєї продукції.

### **Список літератури**

1. Сайт проекту агро-web-сервісу підприємств Харківського регіону 18.04.2018 року. URL: [http://ukrlogos.in.ua/documents/18\\_04\\_2018\\_169.pdf](http://ukrlogos.in.ua/documents/18_04_2018_169.pdf)
2. Закон України «Про сільськогосподарську дорадчу діяльність»: Науково-практичний коментар. Р.Я. Корінець, М.П. Гриценко, та ін. / За ред. Р.Я. Корінця. – Львів: НВФ "Українські технології", 2007. 248 с.
3. Організація інформаційно-консультаційного забезпечення АПК України / П. Т. Саблук, В. К. Скупий та ін.; За ред. П. Т. Саблука. К.: ІАЕ УААН, 2003. 440 с.
4. Кропивко М. Ф., Кальна-Дубінюк Т. П. та ін. Організація інформаційно-консультаційної діяльності. Навч. посібник. Москва: Агроконсалт, 2004. 348 с.
5. Теорія та практика дорадництва (планування та втілення програм Екстеншн): Навч. посібник. Т. Буткалюк, Ю. Банжула та ін. За ред. В. Мамалиги. Вінниця: ТОВ "Консоль", 2004. 240 с.
6. Шмідт Р. М. Національна асоціація сільськогосподарських дорадчих служб України (в документах і матеріалах): квітень-вересень 2004). Львів-Київ: НВФ "Українські технології", 2004. 348 с.
7. Van den Ban A., Hawkins H. Agricultural Extension. 2<sup>nd</sup> edition. Blackweel Science LTD. Oxford, 1996. 295 p.
8. Бабенко В. О. Інформаційне забезпечення впровадження та функціонування інноваційних технологій на переробних підприємствах АПК. *Науковий Вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Ґжицького. Серія «Економічні науки»*. Т. 13, № 1 (47), ч. 1. Львів. 2011. 465 с. С. 19-23.
9. Бабенко В. О., Бутенко Т. А., Сирий В. М. Впровадження інформаційно-консультаційного сервісу в аграрному секторі економіки на регіональному рівні. *Всеукраїнський науково-виробничий журнал "Інноваційна економіка"*. 2008. № 8. С. 44-48.
10. Бабенко В. А., Шориков А. Ф. Оптимізація програмного управління інноваційними технологіями на підприємствах АПК. *Современные проблемы экономики, менеджмента и маркетинга: материалы XVIII Международной науч.-практ. конф. (1, 2 июня 2012 г., Нижний Тагил)*. Нижний Тагил: НТИ (филиал) УрФУ, 2012. 265 с. С. 34-37.
11. Babenko V., Alisejko E., Kochuyeva Z. The task of minimax adaptive management of innovative processes at an enterprise with risk assessment. *Innovative technologies and scientific solutions for industries*, 2017. No. 1 (1). P. 6-13.
12. Бабенко В. О. Методика використання інформаційних технологій при стратегічному управлінні сільськогосподарських підприємств. *Збірник наукових праць «Вісник ХНАУ»*. 2009. №11 (1). С. 60-68.
13. Бабенко В. О. Інформаційне забезпечення та моделювання оптимізації гарантованого результату управління інноваційними технологіями на підприємствах АПК. *Науково-практичний журнал «Агросвіт»*. 2012. № 14. С. 10-18.

---

## References

1. Project of agro-web-service of the enterprises of Kharkiv region on 18.04.2018. Available at: [http://ukrlogos.in.ua/documents/18\\_04\\_2018\\_169.pdf](http://ukrlogos.in.ua/documents/18_04_2018_169.pdf).
2. Pro sil's'kogospodars'ku doradchu diyal'nist'. Zakon Ukrayiny`. (2012). [On Agricultural Advisory Activities. Law of Ukraine]. No. 1807-IV dated December 09, 2012. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1807-15>.
3. Sabluk, P. T., Skupy`j, V. K. (2003). *Organizaciya informacijno-konsul'tacijnogo zabezpechennya APK Ukrayiny`*. [Organization of information and consulting support of AIC of Ukraine]. In Sabluk, P. T. (ed.). IAE UAAN. Kiev. Ukraine.
4. *Organizaciya informacijno-konsul'tacijnoyi diyal'nosti* (2004). [On the methodological foundations of monetary valuation of land in Ukraine]. Kropyv'ko, M. F., Kal'na-Dubinyuk, T. P. Agrokonsalt. Moscow. Russia.
5. *Teoriya ta prakty`ka doradny`cztva (planuvannya ta vtilennya program Ekstenshn)*. (2004). [On the methodological foundations of monetary valuation of land in Ukraine]. Butkalyuk, T., Banzhula, Yu., Mamaly`ga, V. TOV «Konsol`». Vinnytsia. Ukraine.
6. Shmidt, R. M. (2004). *Nacional'na asociaciya sil's'kogospodars'ky`x doradchy`x sluzhb Ukrayiny` (v dokumentax i materialax): kviten`-veresen` 2004)*. [National Association of Agricultural Advisory Services of Ukraine (in documents and materials): April-September 2004]]. NVF "Ukrayins`ki texnologiyi", Lviv-Kiev. Ukraine.
7. Van den Ban, A., Hawkins, H. (1996). *Agricultural Extension*. Blackweel Science LTD. Oxford. United Kingdom.
8. Babenko, V. O. (2011). «Information support of introduction and functioning of innovative technologies at agro-industrial enterprises». *Naukovy`j Visny`k L`vivs`kogo nacional'nogo universy`tetu vetry`narnoyi medy`cy`ny` ta biotexnologij imeni S.Z. G`zhy`cz`kogo. Seriya «Ekonomichni nauky`»*. no 1 (47). Vol. 13. part 1. pp. 19-23.
9. Babenko, V. O., Butenko, T. A., Sy`ry`j, V. M. (2008). «Introduction of information and consulting service in the agrarian sector of economy at the regional level». *«Vseukrayins`ky`j naukovo-vy`robny`chy`j zhurnal «Innovacijna ekonomika»* no 8. pp. 44-48.
10. Babenko, V. A., Shorikov, A. F. (2012). «Optimization of software management of innovative technologies at agricultural enterprises». *Sovremennye problemy jekonomiki, menedzhmenta i marketinga* [Modern problems of economics, management and marketing]. *Proceeding of the Materials of the Ukrainian Scientific and Practical Conference (Nizhnij Tagil, 1, 2<sup>th</sup> June 2012)*. Nizhny Tagil: NTI (filial) UrFU, pp. 34-37.
11. Babenko, V., Alisejko, E., Kochuyeva, Z. (2017). «The task of minimax adaptive management of innovative processes at an enterprise with risk assessment». *Innovative technologies and scientific solutions for industries*. no. 1. pp. 6-13.
12. Babenko, V. O. (2009) «Methods of using information technologies in strategic management of agricultural enterprises». *Zbirny`k naukovy`x prac` «Visny`k XNAU»*. no 11. pp. 60-68.
13. Babenko, V. O. (2012) «Information support and modeling of optimization of the guaranteed result of management of innovative technologies at the agricultural enterprises». *Naukovo-prakty`chny`j zhurnal «Agrosvit»*. no 14. pp. 10-18.

Стаття надійшла до редакції 22.12.2018 р.