

*Г. В. Сохацька,
к. е. н., доцент кафедри менеджменту, Європейський університет, м. Київ*

КОНКУРЕНТНІ УМОВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*G. V. Sohatska,
Ph.D., associate professor of the management department of European University*

COMPETITIVE CONDITIONS OF DEVELOPMENT THE EDUCATIONAL SERVICES MARKET IN THE SECTOR OF INFORMATION TECHNOLOGIES

У статті розглянуто конкурентні умови для розвитку освітніх послуг сектору інформаційних технологій. Досліджено структуру ринку корпоративних ІТ - послуг, визначено склад лідерів сегменту. Окреслено ключові тенденції розвитку ринку корпоративних освітніх послуг ІТ-сегменту, зокрема скорочення ключових позицій внаслідок рецесії економіки. Для підвищення конкурентоспроможності компаній галузі запропоновано перспективні напрями розвитку сегменту корпоративного навчання та консалтингу у сфері інформаційних технологій.

The article deals with the competition conditions are considered for development of educational services to the sector of information technologies. The structure of market the corporate IT – services is investigation, composition of leaders of segment is certain. There are outlined the key progress trends of market the corporate educational services in IT-segment, in particular reduction of key positions as a result of the economy recession. For the increase of competitiveness of companies in this industry perspective development directions of segment the corporate studies and consulting offer in the field of information technologies.

Ключові слова: конкуренція, ІТ-ринок, корпоративна освіта, консалтинг, тренінг, освітні послуги.

Keywords: competition, IT-market, corporate education, consulting, training, educational services.

Вступ. Сьогодні ринок ІТ-послуг в Україні є доволі насиченим та характеризується високим рівнем конкуренції. Конкурентна боротьба посилюється з кожним роком, особливо помітними є такі процеси в період кризи, коли об'єктивні ринкові фактори доповнюються загостренням боротьби у наслідок погіршення економічних умов в країні. В такий період лідери галузі намагаються нарощувати обсяги діяльності, утримуючи позиції на шукаючи нові ринки, таким чином витісняючи слабких конкурентів.

У пошуках управлінських рішень, які б забезпечили стійкі конкурентні переваги компанії на ринку, більш потужні гравці намагаються поширювати свій вплив на споживача за допомогою інформаційної підтримки у використанні новітніх технологій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам розвитку ринку освітніх послуг сегменту післядипломної освіти присвячено чимало праць наукового та аналітичного характеру. Зокрема, перспективам розвитку ринку освітніх послуг в різних галузях на державному та регіональному рівнях присвячено наукові праці Б. М. Данилишина [1], О.К. Єлісеєвої [2], В.І. Куценко [1], О.А. Карпюк [3], І. Медзевровського [4], О.О. Саєнко [5] та ін.

Втім, незважаючи на високий рівень уваги з боку науковців та державних установ до проблем ринку освітніх послуг, окремі аспекти даної проблеми, пов'язані з регулюванням ринку післядипломної освіти та сфери ІТ-консалтингу, залишаються ще не повністю врегульованими та потребують подальших досліджень.

Метою статті є визначення конкурентних умов розвитку вітчизняного ринку ІТ-послуг та перспектив його розвитку шляхом інтеграції зі сферою інноваційних освітніх технологій.

Результати. Досліджуючи умови конкуренції в галузі, слід зазначити, що стан галузі тісно пов'язаний з загальноекономічними умовами, тож кризові явища в економіці відразу відбиваються на кон'юктурі ринку ІТ. Так, за даними аналітичних компаній, піковий об'єм продажів на ІТ-ринку України був досягнутий в 2008 році [8]. Проте вже в 2009 році настала жорстка корекція і ринок стиснувся майже в два рази. Прогнозоване аналітиками повне відновлення ІТ-ринку в 2012 році так і не настало: ринок все ж не зміг досягти рекордного рівня 2008 року [6]. Втім, загальний приріст обсягів ІТ-ринку в період 2004 – 2014 рр. склав 31%, що свідчить про здатність ринку швидко оновлюватися, незважаючи на вплив кризових явищ.

Також, у 2013 році під впливом таких факторів, як падіння ВВП, системна корупція, зростання фіскального тиску і глибока політична криза в 4-му кварталі, спостерігалось падіння ринку на 8 % [7]. За наступний 2014 рік скорочення українського ІТ- ринку досягло 45% в порівнянні з 2013 роком, до рівня \$1,61 млрд. Разом з телефонами і смартфонами в 2014 році ринок впав до \$2,451 млрд, що на 41% менше, ніж у 2013 р. Таким чином вітчизняний ІТ- ринок у 2014 році встановив новий антирекорд, скоротившись більше, ніж в пост-кризовому 2010 року (\$2,748 млрд) [7]. Структуру та динаміку обсягів продажів за провідними сегментами ринку наведено на рис. 1.

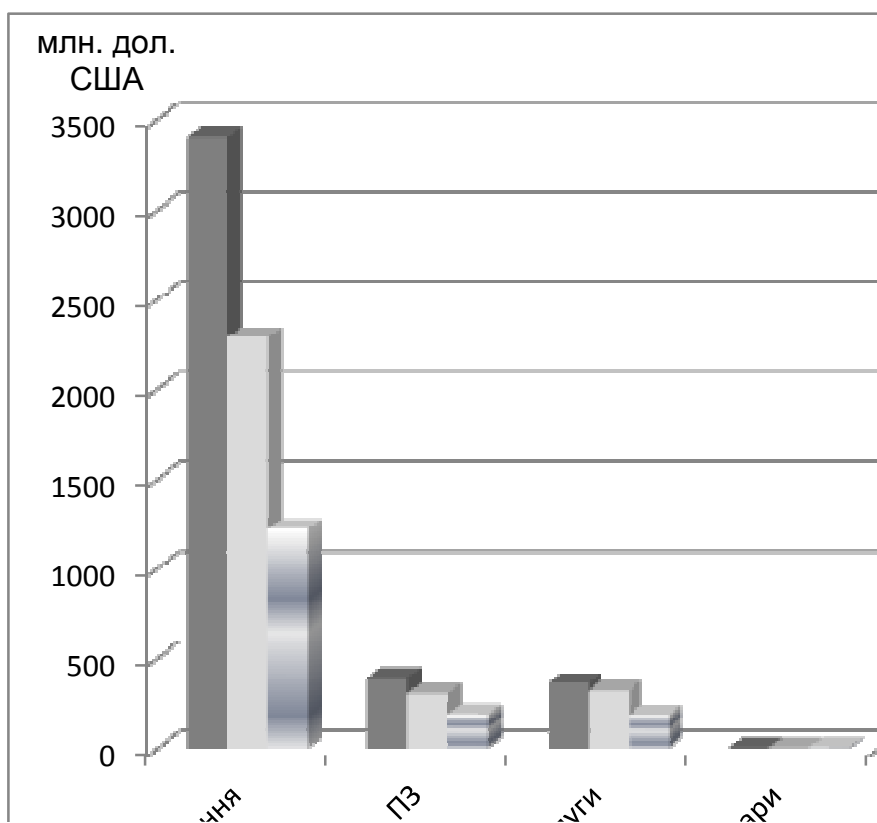


Рис. 1. Динаміка обсягів діяльності українського ІТ-ринку, долл. США

Джерело : розроблено автором за даними аналітичної агенції IDC [8]

Найбільше скоротилися постачання ІТ- устаткування (47%), до якого відносяться настільні ПК, ноутбуки, планшети і сервери. На 42% скоротився порівняно з минулим роком сегмент ІТ-послуг, і на 37% менше було продано програмного забезпечення.

Публічні хмари стали єдиним сегментом вітчизняного ІТ- ринку, який показав зростання +40%. Проте в грошовому вираженні \$8,1 млн. складають незначну частку ринку і не можуть вплинути на загальний тренд.

Також істотно скоротилися ІТ-бюджети видатних корпоративних споживачів товарів і послуг. За 9 місяців 2014 року в основних підприємствах промисловості бюджети на ІТ зменшилися на 40%, у операторів зв'язку - на 55%, а у тридцятки найбільших банків - на 26% [8].

За оцінками аналітиків, український ІТ-ринок залишається орієнтованим на апаратне забезпечення, що є ознакою його незрілості. Технологічне відставання України від розвинених ринків прямо пропорційно частині ПЗ і ІТ-послуг в структурі ринку. Наприклад, в США і Німеччині частка послуг і ПЗ перевищує 70%, а в Україні - менше 20%, що відповідає рівню таких країн, як Пакистан та Нігерія [8]. Так, частка послуг на ринку у 2013 році склала лише 7,6 %, що є дуже низьким показником та свідчить про можливості нарощування ринкового потенціалу в даному сегменті.

За аналітичними оцінками, 2013 рік виявився надзвичайно успішним для сегменту ІТ-послуг - його обсяг перевищив навіть показник 2008 року та на загальному негативному фоні показав позитивну динаміку, що забезпечило уповільнення темпів падіння у наступний період [6]. При цьому аутсорсинг є найдинамічнішим сегментом ринку ІТ-послуг, та з погіршенням економічного фону попит на нього тільки посилюється.

В період 2013-2014 рр. зростання показали системна і мережева інтеграція, ІТ-консалтинг (як самостійна послуга, так і частини проектів по реінжинірингу бізнес-процесів, які передують впровадженню ERP) та усі типи ІТ-аутсорсингу.

Взагалі, на ринок ПЗ і послуг дуже великий вплив зробив бізнес SAP. Наприклад, успіхи в сегменті підтримки і інсталяції ПЗ стали наслідком надзвичайно вдалого року для SAP (навіть на фоні цілком успішного 2012-го). В той же час сегмент ІТ-освіти і тренінгів скоротився у зв'язку зі зміною структури проектів SAP [6]. Падіння цього сегменту було найбільшим серед всіх категорій ІТ-сервісів, а найбільш динамічно зростаючими показали себе ІТ-консалтинг (33,3%) та ІТ-аутсорсинг (38,4 %) [6].

Незважаючи на нелегкий для ІТ-ринку 2014 рік, підйом в 2015-му обумовлений великим відкладеним попитом в держсекторі, впровадженням енергозберігаючих технологій, підтримкою міжнародних фінансових інститутів (МВФ, ЄБРР і інші), зближенням з ЄС і впровадженням сучасних телеком-технологій (зв'язок 3G/4G). Свій внесок робить також зростання напряму хмарних послуг (SaaS), ІТ-аутсорсингу та інших сервісів і технологій, спрямованих на скорочення або оптимізацію витрат. Проте цей процес можливий лише у разі жорстких заходів з боку держави: детінізації бізнесу і боротьби з корупцією. Окремі напрями діяльності держави у цієї сфері зазначені у документах Національного інституту стратегічних досліджень при Президентові України [9, 10].

Досліджуючи ситуацію на ринку ІТ-освіти та тренінгів, можна визначити наступні тенденції. Більшість крупних ІТ-компаній, які працюють на вітчизняному ринку, паралельно з розробкою проектів займаються освітньою діяльністю у власних тренінгових центрах, де проводяться учбові курси, семінари і вебінари. Спрямовані вони найчастіше на підвищення кваліфікації власних співробітників, але більшість з них доступні і зовнішнім слухачам.

Також застосовується і інший варіант навчання – так звані ІТ-академії в компаніях. Ініціатива схожа на тренінг-центри, проте є певні відмінності: для вступу слухачам треба відправити резюме або заповнити анкету, пройти співбесіду, за навчання тут не доведеться платити. На виході клієнт отримує навички роботи в команді, мислення розробника, сертифікат і можливість працевлаштування.

Тож, інтеграція ІТ-послуг та освітніх технологій виявляється однією з перспективних напрямків розвитку ринку. Говорячи про перспективи такого симбіозу, слід зазначити, що роль знань в економічному розвитку країн світу постійно зростає і при цьому випереджає значущість засобів виробництва та природних ресурсів. За оцінками Всесвітнього банку розвитку, фізичний капітал в сучасній економіці формує 16% загального обсягу багатства кожної країни, природний – 20%, а людський капітал – 64%. Нині цінності створюються за рахунок підвищення продуктивності та використання нововведень, тобто застосування знань на практиці [9]. Економічне процвітання визначається здатністю генерувати нові знання та використовувати їх в житті.

Необхідною умовою для нормального функціонування ринку освітніх послуг, є наявність на ринку великої кількості продавців та покупців, бо саме тоді кожний з них матиме можливість вибору при здійсненні акта купівлі-продажу, і буде підтримуватися конкурентне середовище.

Найбільш великі компанії належать до групи мультивендорних дистриб'юторів в сегменті корпоративних рішень, які представляють продукцію в декількох ринкових нішах. Зокрема, в неї входять чотири ІТ-дистриб'ютори - ERC, МУК, МТІ, Мегатрейд, на яких припадає близько 70% постачань в корпоративний сектор українського ринку [11]. Усі ці компанії, незважаючи на свої відмінності, мають загальні характеристики, які дозволяють віднести їх до однієї групи.

У числі характерних параметрів: річний об'єм продажів в корпоративному сегменті не менше \$50 млн.; широка партнерська мережа, що складається з сотень компаній (дилерів, інтеграторів); велике портфоліо постачальників ІТ-рішень для багатьох сегментів (сервери, СХД, ЛВС, ПЗ, СКС, ВКС, ІБП, ПЗ, охоронні системи, комплектуючі і інші напрями), число представників виробників коливається від 40 до більш ніж 80; власні учбові і сервісні центри; штат співробітників в декілька сотень осіб. При цьому кожна з компаній дотримується своєї моделі бізнесу. Наприклад, Мегатрейд усі постачання здійснює тільки в корпоративний сегмент, тоді як велика частина продукції ERC відноситься до ринку користувача. У номенклатурі МУК до 80-85% займають рішення для великих замовників і СМБ. Мультивендорний дистриб'ютор МТІ активно працює в корпоративному секторі ІТ, але цей напрям компанія розвиває всього декілька років, і значна доля постачань доводиться на споживчі рішення, де МТІ має досвід роботи більше двадцяти років. Обсяг та структура постачання по сегментам наведено у табл. 1.

Таблиця 1.
Структура постачання послуг компаній – конкурентів, %

Компанія	Постачання в корпоративний сегмент	Постачання в сегмент користувачів
ERC	20	80

МУК	85	15
МТІ	40	60
Мегатрейд	100	0

Джерело: [12]

Що стосується розподілу за об'ємами продажів, то тут лідером ринку є ERC, яка працює на українському ринку з 1995 року. При цьому постачання в корпоративний сегмент займають відносно невелику питому вагу у загальному бізнесі компанії. В цілому такий результат досягнутий за рахунок великого валового обсягу продажів і налагодженого каналу збуту - партнерська мережа компанії складається більш ніж з 1700 учасників, а в портфоліо виробників - понад 80 брендів.

Друге місце, з невеликим відривом від лідера займає "МУК", що підтримує контакти з більш ніж 900 партнерами. Компанія увійшла на ринок України у 1997 році як регіональний підрозділ російської компанії Merisel CIS (далі - Verysell), але вже у 1998 р. розпочала діяльність як самостійна компанія. На відміну від ERC, компанія приділяє основну увагу корпоративному сегменту. Загальна кількість торгових марок, що представляються компанією на українському ринку, - більше 40. В той же час МУК активно нарощує кількість пропонованих брендів. Так, в 2012-му і першій половині 2013 року були укладені контракти з 19 компаніями, серед яких: AlgoSec, Allied Telesys, AMP (TE Connectivity), Aruba Networks, ASUS, Brickcom, Gazer, Gigamon, Google APPS, Kingston, KUB, Nakivo, OKI, Qihan, Ricoh, Samsung, Schneider Electric, VCE, ZyXEL.

Третє місце по об'ємах поставок в корпоративний ІТ- сегмент ділять МТІ і Мега - трейд. МТІ (на ринку з 1991 року) представляє в нашій країні більше 65 торгових марок і співпрацює з майже п'ятьма сотнями партнерів по усій Україні (у корпоративному секторі їх близько 150–200). Цього року компанія отримала статус дистриб'ютора в Україні рішень СКС Molex PN. До цього просуванням торгової марки займалася "МУК", з 2013-го вона віддала перевагу TE Connectivity, але в той же час зберегла за собою право постачання продукції Molex PN в країнах СНД (окрім України). Також МТІ активно просуває рішення Microsoft, є одним з видатних постачальників в Україні серверів і СХД HP, IBM, Dell. Окрім дистриб'юторського напрямку компанія МТІ розвиває і інші сфери бізнесу. До її складу також входять мережа магазинів комп'ютерної техніки Pretoria; системний інтегратор SI BIS; компанія "МТІ Системи Безпеки" - постачальник і інтегратор охоронних систем; власний автоматизований логістичний комплекс класу "А" і інші структури.

Діяльність компанії "Мегатрейд" почалася в 1996 році і повністю зосереджена в корпоративному сегменті. Партнерська мережа дистриб'ютора охоплює декілька сотень компаній, а число торгових марок, що представляються, - близько сорока. "Мегатрейд" працює по усіх основних напрямках корпоративного ІТ-ринку України і активно нарощує портфоліо пропонованих рішень. За останній рік в числі партнерів "Мегатрейд" з'явилися такі компанії, як Synology і HDS (корпоративні СХД), TP - Link (мережеве устаткування), Bosch Security Systems і AceCor (системи охоронного відеоспостереження). При цьому компанія є єдиним дистриб'ютором в Україні торгових марок Conteg, Simon, Bosch Security Systems, Delta, Synology, Stulz, TP - Link (тільки для сегменту СМБ). Сервісний центр компанії авторизований такими виробниками, як Aten, 2n Telecommunications, IBM, Eaton, Delta, NetApp, а сервісними партнерами у рамках дистриб'юторських угод виступають Cisco, Digi, Allied Telesis, Alcatel - Lucent, Axis, RAD. Крім того, компанія має єдиний в країні учбовий центр Stulz. "Мегатрейд" входить до групи компаній "Октава" (разом з "Инком", "Датагруп", "Бест Пауер Україна" та ін.

За словами представників видатних українських дистриб'юторів, незважаючи на велику кількість виробників, що представляються на ринку, в корпоративному секторі основний дохід від продажів дають всього 10 відомих брендів [11]. У їх числі IBM, HP, Fujitsu, Dell, EMC, Cisco, Oracle, HDS, APC by SE, Microsoft. Також варто відмітити, що дистриб'ютори великої четвірки, як, втім, і деякі невеликі компанії, здійснюють діяльність не лише в Україні, але і є представниками багатьох торгових марок в країнах СНД.

Усі основні конкуренти не лише є постачальниками продукції, але і працюють у напрямі проектної дистрибуції (чи як її ще називають Valueadded distribution, VAD). Ця модель має на увазі те, що фахівці компанії активно беруть участь в розробці і впровадженні проектів, які використовують техніку, що постачається ними, а також надають додаткові технічні, консультаційні і сервісні послуги. Варто відмітити, що ця модель стає усе більш популярною, особливо під час економічного спаду. Річ у тому, що безпосередня дистриб'юторська маржа, яка виходить на різниці цін від виробника і для дилера, неухильно знижується. Простий продаж "коробок" і ліцензій приносить усе менше доходу. З іншого боку, ситуацію ускладнюють невеликі постачальники з нетривалим терміном існування, яке або пробує свої сили в корпоративному сегменті, або створюється під конкретні проекти. У будь-якому разі їх накладні витрати нижчі, а маржа вища, ніж у великих дистриб'юторів, що дозволяє невеликим компаніям існувати і займати певні ніші, в той же час розмиваючи ринок.

Відповіддю великих дистриб'юторів є надання додаткових професійних послуг. Так, компанія може провести передпроектний аудит, аналіз документації, зробити консультаційні послуги, навіть розробити ескіз проекту, а також має можливість якісної сервісної підтримки і навчання співробітників замовника. До того ж власні фінансові ресурси великого дистриб'ютора дозволяють надавати партнерам товарний кредит, відстрочення платежу і інші послуги.

В процесі пошуку нових ринків ІТ-компанії активно опановують сегмент освітніх послуг, який є дуже перспективним на українському ринку за умов дефіциту кваліфікованих фахівців у вузькоспеціалізованих сферах ІТ-технологій. Досвід провідних компаній свідчить про наявність значних перспектив у цьому напрямку та високий потенціал зростання обсягів попиту на такі послуги. Втім, це не означає відсутності конкуренції між гравцями ринку.

В умовах погіршення економічної ситуації в країні між тренінговими компаніями посилюється суперництво за покупців освітніх послуг. При цьому поряд із вже відомими методами ведення конкурентної боротьби використовується ціла низка нових. Як свідчить досвід багатьох компаній, досить ефективною є цінова конкуренція. Втім, такі методи конкурентної боротьби, як позиціонування на ринку освітніх послуг за допомогою реклами, впровадження новітніх технологій навчання, створення навчальних підрозділів на периферії, надання додаткових опцій, що розширюють можливості працевлаштування, також здатні привертати увагу покупців освітніх послуг. При інших рівних умовах вони є досить ефективними і можуть істотно впливати на поведінку покупців. Саме через це навчальні центри усіх типів і форм власності не шкодують грошей на рекламу.

Слід зазначити, що на ринку вже є вдали приклади поєднання навчально-тренінгових послуг та передових технологій. Серед основних конкурентів у сегменті навчальних послуг можна виділити: освітній центр «I-klass», учбовий центр "Мережеві Технології" компанії TechExpert, професійну мережу тренінгу та консалтингу Fast Lane. Ці компанії працюють на ринку України досить давно, мають широкий спектр освітніх програм та тренінгів, а також додаткових послуг у сфері сертифікації, управлінського консалтингу та ін.

Для успішного опанування ринку освітні центри повинні пропонувати навчання для системних адміністраторів, інженерів за провідними технологіями на платформах IBM, Apple, Oracle, Microsoft, Linux, VMware. Також доцільним є впровадження системи корпоративних тренінгів для бізнес-користувачів Microsoft Office, тренінги за методологією та інструментарієм проектного управління (на базі Project Management), адміністративного управління (ITSM/ITIL, COBIT, Corporate Governance). У відповідь на виклики часу необхідно поряд з очною освітою запроваджувати також дистанційне навчання.

Підвищенню якості послуг сприятиме співробітництво з кращими експертами і школами, створюючи та розвиваючи нові послуги на стику областей компетенцій, водночас посилюючи один одного. Підвищенню конкурентоспроможності компанії сприятиме висока гнучкість і точність рішень, дотримання клієнт - орієнтованої філософії ведення бізнесу. Також важливою конкурентною перевагою буде фокусування зусиль на корисності, актуальності освітніх послуг для клієнтів, прагнення неупереджено пропонувати оптимальні рішення.

Тож, створення власних консалтингових центрів ІТ- освіти сприятиме підвищенню конкурентного статусу компаній – лідерів галузі за рахунок залучення широкого кола користувачів програмного забезпечення, формування системи обслуговування за рівнем міжнародних стандартів, економії витрат на підготовку та перекваліфікацію фахівців, налагодження системи зворотного зв'язку з користувачем та формування системи посттренінгового супроводу використання програмного забезпечення, створення довгострокових конкурентних переваг в умовах підвищення конкуренції.

Висновки. Підсумовуючи вищевикладене, можна відмітити наявність високого рівня попиту на освітні послуги в сфері ІТ-навчання, який має значний потенціал зростання за умов стабілізації економічного стану та позитивного впливу таких чинників, як впровадження 3G технологій, провідних програмних розробок для автоматизації ведення бізнесу, розвиток ринку телекомунікацій тощо.

На ринку присутня конкуренція та спостерігається певна структуризація, яка свідчить про достатній рівень розвитку даного сегменту. Серед найбільш впливових гравців можна виділити 3-5 компаній, які мають найбільші обсяги діяльності та відносяться до так званого «першого ешелону», та 10-15 дрібних, які займають певну нішу та не мають значного впливу на зміни кон'юнктури ринку.

З метою підвищення конкурентоспроможності компаній ІТ-сегменту обґрунтовано інтеграцію в напрямку освітніх послуг, створення власних навчальних тренінгових центрів з метою надання консалтингових послуг та посттренінгового супроводу в процесі впровадження та використання новітніх інформаційних технологій та програмного забезпечення.

Література.

1. Куценко В.І. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього (питання теорії і практики): Монографія / За ред. Б.М. Данилишина / РВПС України НАН України. – Ніжин: ТОВ "Видавництво "аспект-Поліграф", 2008. – 818 с.
2. Єлісеєва О.К. Оцінка якості розвитку ринку освітніх послуг в Україні / О.К.Єлісеєва, Т.В. Тарасенко // Бізнес-Інформ. – 2012. - № 5. – С. 241 – 245.
3. Карпюк О.А. Аналіз та оцінка рівня освітніх послуг в Україні / О.А. Карпюк // Вісник ЖДТУ. – 2012. – №3.–С.74-79
4. Медзєбровський І. Створення в Україні сприятливих умов для розвитку індустрії програмного забезпечення / І.Медзєбровський, З.Дудар, Т.Ковалюк // Lviv Polytechnic National University Institutional Repository. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua>

5. Сасенко О.О. Дослідження поведінки споживачів на ринку послуг вищої освіти / О.О.Сасенко // Всеукраїнський науково-виробничий журнал «Сталий розвиток економіки». – 2012. – №2. – С. 266 – 271.
6. Николаев О. IDC проанализировала ИТ-рынок Украины до и после Революции / О. Николаев // Channel For IT. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://channel4it.com/publications/IDC-proanalizirovala-IT-rynok-Ukrainy-do-i-posle-revolyucii-1579.html>
7. Кулеш С. IDC Украина оценила падение ИТ-рынка / С. Кулеш // ITC.ua [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://itc.ua/news/idc-ukraina-otsenila-padenie-ryinka-na-45-v-2014-godu-ne-ozhidaet-rosta-v-2015-m/>
8. IDC: Украинский ИТ-рынок в 2014 упал на 45% / Лига-Бизнес [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://biz.liga.net/all/all/novosti/2908261-idc-ukrainskiy-it-rynok-v-2014-godu-upal-na-45.htm>
9. Україна на міжнародному ринку освітніх послуг вищої освіти. Аналітична записка. // Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1695/>
10. Щодо потенціалу та перспектив розвитку ІТ - аутсорсингу в Україні. Аналітична записка // Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1301/>
11. Кириллов И. Обзор рынка ИТ-дистрибуции в Украине: корпоративный сектор / И. Кириллов // Сети и Бизнес - 2013. – № 2(69). [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.sib.com.ua/arhiv_2013/2013_2/statia_1_1/statia_1_1_2013.htm
12. Учебный центр МУК . официальный сайт компании . [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://training.muk.ua/>

References.

1. Kutsenko, V.I. (2008), *Sotsial'na sfera: real'nist' i kontury majbutn'oho (pytannia teorii i praktyky)* [Social sphere: reality and contours of future (question of theory and practice)], Aspekt-Polihraf, Nizhyn, Ukraine.
2. Yelisieieva, O.K. and Tarasenko, T.V. (2012), “An estimation of quality of market of educational services development is in Ukraine”, *Biznes-Inform*, vol. 5, pp. 241–245.
3. Karpiuk, O.A. (2012), “An analysis and estimation of level of educational services are in Ukraine”, *Visnyk ZhDTU*, vol. 3, pp.74–79.
4. Medzebrovs'kyj, I. Dudar, Z. Kovaliuk, T. (2011), “Creation of favourable terms for development of industry of software in Ukraine”, *Lviv Polytechnic National University Institutional Repository*, [Online], available at: <http://ena.lp.edu.ua> (Accessed 5 Sep 2015).
5. Saienko, O.O. (2012), “Research of behavior of consumers is at the market of services of higher education”, *Stalyj rozvytok ekonomiky*, vol. 2, pp. 266–271.
6. Nykolaev, O. (2014), “IDC was analyzing of Ukrainian IT-market before and after the Revolution”, *Channel For IT*, [Online], available at: <http://channel4it.com/publications/IDC-proanalizirovala-IT-rynok-Ukrainy-do-i-posle-revolyucii-1579.html> (Accessed 25 Aug 2015).
7. Kulesh, C. (2014), “IDC-Ukraine was estimation of fall down the IT-market”, *ITC.ua* [Online], available at: <http://itc.ua/news/idc-ukraina-otsenila-padenie-ryinka-na-45-v-2014-godu-ne-ozhidaet-rosta-v-2015-m/> (Accessed 8 Sep 2015).
8. Liga-Business (2014) “IDC: Ukrainian IT-market was falling down by 45% at 2014” [Online], available at: <http://biz.liga.net/all/all/novosti/2908261-idc-ukrainskiy-it-rynok-v-2014-godu-upal-na-45.htm> (Accessed 20 Aug 2015).
9. National institute of strategic researches is at President of Ukraine (2015), “Ukraine is at the international market of educational services of higher education. Analytical notation” [Online], available at: <http://www.niss.gov.ua/articles/1695/> (Accessed 22 Aug 2015).
10. National institute of strategic researches is at President of Ukraine (2015), “About of potential and prospects of development of ИТ–outsourcing in Ukraine”, [Online], available at: <http://www.niss.gov.ua/articles/1301/> (Accessed 24 Aug 2015).
11. Kyryllov, I. (2013), “Review of market of ИТ-distribution is in Ukraine: corporate sector”, *Sety y Biznes*, vol. 2(69), [Online], available at: http://www.sib.com.ua/arhiv_2013/2013_2/statia_1_1/statia_1_1_2013.htm (Accessed 2 Sep 2015).
12. The official site of the company “Training Centre MUK” (2015), available at: <http://training.muk.ua/> (Accessed 5 Sep 2015).

Стаття надійшла до редакції 18.10.2015 р.