

*Кір'ян О.І., к.е.н, доцент,
доцент кафедри економіки та менеджменту,
Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків*

КЛІЄНТ-ОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД – ПІДТРИМКА ІНКЛЮЗИВНОГО ЗМІСТУ СОЦІАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ЕКОНОМІКИ

Інструментарій управління розвитком організацій досліджували і досліджують вчені, бізнесмени, підприємці, працівники відповідних підрозділів, адміністративні працівники та ін. Створено класифікацію інструментів управління [1], кожен рік розробляють нові методи, моделі, прийоми та інші інструменти ефективного управління організаціями в мінливих умовах економічного середовища [2]. Створюються бізнес-моделі, що будуть максимально ефективні в умовах їх поточного та перспективного існування. Однак, не зважаючи на прийняття Україною Конвенції [3], процесу глобальної адаптації бізнесу до інклюзивних процесів в суспільстві не відбулося. В Україні переважна більшість законів з питань інклюзії стосується дітей, і лише одиниці – дорослих інвалідів.

Враховуючи наслідки бойових дій на території України, бізнес повинен готуватися до суттєвого збільшення запитів щодо формування доступного простору для людей з інвалідністю [3, Ст.9]. Сучасні локації надання навіть первинних послуг (медичних, торгівельних, адміністративних) досі не достатньо облаштовані з урахуванням інклюзивних вимог. Такі ж організації як поштові відділення, локації проведення культурно-розважальних заходів, місця можливого проведення дозвілля (за винятком окремих паркових зон), житлово-комунальні установи, засоби переміщення (транспортні засоби загального користування) та багато інших на даний час в переважній більшості не пристосовані для впровадження інклюзії в життя. Це змушує сучасний бізнес самостійно розробляти інструментарій створення інклюзивного простору, впровадження цього напрямку в плани власного стратегічного розвитку, формувати унікальні

підходи до створення оновленої системи управління, яка б одночасно була привабливою для власника бізнесу, суспільства, працівника та споживача, в тому числі інвалідів та людей з обмеженими можливостями.

В економіці для вирішення подібних питань може і повинен застосовуватись клієнт-орієнтовний підхід [4, 5], до принципів якого відносять в тому числі й розуміння потреб і проблем клієнта, передбачення його побажань та можливих складностей. Однак більшість організацій зупиняють увагу більше на лояльності до постійних клієнтів, не звертаючи уваги на очікуване збільшення вагомої за кількістю групи специфічних за потребами та вимогами споживачів.

Вбачаємо за необхідне здійснити оновлення методик підготовки працівників до роботи в інклюзивному клієнтському просторі; контролю клієнтського простору; контролю зовнішнього простору, який використовують клієнти в безпосередній близькості до відповідної компанії. Топ-менеджерам та власникам компаній необхідно брати до уваги реалії сьогодення – міжнародна економіка в найближчі десятиліття буде доступна лише тим вітчизняним компаніям, які будуть здатні впровадити в життя доступний простір для кожного.

Інклюзія повинна стосуватися не тільки клієнтів, а й співробітників, бо на ринку робочої сили кількість людей з особливими потребами стрімко зростає, і в держави є нагальна потреба залучити більшість з них до економічних процесів, до наповнення бюджету країни. Тож сучасний інструментарій управління повинен враховувати інклюзивну складову соціально-орієнтованої економіки.

Список використаної літератури:

1. Запухляк І.Б., Зелінська Г.О., Побігун С.А. Підходи, методи та інструменти управління змінами в системі управління розвитком підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. Випуск 23. С. 204-209. URL: <http://global-national.in.ua/archive/23-2018/41.pdf>.
2. Бабчинська О.І., Соколовська В.В. Основні інструменти управління підприємством в сучасних умовах. *Ефективна економіка*. 2017. № 10. URL:

<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5809>.

3. Конвенція про права осіб з інвалідністю (Конвенція про права інвалідів) Конвенція, Міжнародний документ № 995_g71 від 13.12.2006, ратифікована Законом № 1767-VI від 16.12.2009, зі змінами та доповненнями. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text.

4. Що таке клієнтоорієнтований підхід та його основні принципи. Електронний ресурс. URL: <https://ag.marketing/blog/klientoorientovaniy-pidhid/#:~:text=%>.

5. Клієнтоорієнтованість: основні принципи. Електронний ресурс. URL: <https://bc-club.org.ua/guidebook/articles/klientoorientovanist-osnovni-pryncypu.html>.

*Командровська В.Є., к.е.н., доцент,
доцент кафедри економіки та бізнес-технологій,
Національний авіаційний університет, м. Київ*

*Тертичний Я.В.,
аспірант,
Національний авіаційний університет, м. Київ*

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «ІННОВАЦІЙНІ КЛАСТЕРИ»

Інноваційні кластери є однією з ключових концепцій у сучасному світі, яка відіграє важливу роль у стимулюванні економічного зростання, створенні нових робочих місць і підтримці інноваційного розвитку. Поняття інноваційного кластера виникло в результаті розуміння, що співпраця та взаємодія між різними суб'єктами може привести до синергетичного ефекту, що сприяє інноваційному прориву і підвищенню конкурентоспроможності. В Україні існують два основних підходи до визначення «інноваційного кластера». Перший підхід, прийнятий Міністерством економічного розвитку і торгівлі, визначає інноваційний кластер як мережу організацій, підприємств, дослідницьких установ та інших інституцій, які працюють разом для просування інновацій шляхом обміну знаннями, ресурсами та послугами для сприяння економічному розвитку.