

Оскільки усі дані мають різні ідеї, для подальшої обробки їх потрібно розділити на різні кластери. Моніторинг кластерів може дати розуміння продуктів, галузі, клієнтів і конкурентів.

Аналіз контенту в соціальних мережах містить дані, які не мають відношення до контексту та не придатні до аналізу. Тому їх потрібно відфільтрувати, або використати алгоритм машинного навчання (ML) для усунення шуму. Алгоритм ML має ідентифікувати шаблони в контексті та класифікувати контент як зашумлені або чисті дані на основі моделі, а не ключових слів, URL-адрес чи правил.

Потрібно відзначити, що веб-аналітика зосереджена на наданні підсумкової статистики даних, як-от підрахунок слів, охоплення, хмари слів, обсяг і аналіз настроїв, та може надати цінні, найновіші знімки веб-контенту. Проте жоден алгоритм не здатний замінити глибокий аналіз відгуків споживачів, який може провести кваліфікований аналітик із глибоким розумінням бренду.

Література:

1. Neuendorf, K.A. (2002). *The Content Analysis Guidebook*. Thousand Oak, CA: Sage.
2. Duriau, V.J., Reger, R.K., & Pfarrer, M.D. (2007). A Content Analysis of the Content Analysis Literature in Organization Studies: Research Themes, Data Sources, and Methodological Refinements. *Organizational Research Methods*, 10(1). P. 5-34.
3. Neuendorf, K.A. (2002). *Basic Content Analysis*. 2nd ed. Newbury Park, CA: Sage.

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ОПЕРАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Козловець В.Є., здобувач першого (бакалаврського) рівня ВО*,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Операційна стратегія є надважливою складовою загальної стратегії організації, що визначає, яким саме чином вона створюватиме та надаватиме на ринку свої товари та/або послуги.

При цьому у сфері обслуговування (сервісі) операційна стратегія має низку виражених характерних особливостей, які якісно відрізняють її від операційної стратегії у виробництві [4-5].

* Науковий керівник – Грідін О.В., к.е.н., доцент

Однією з основних таких особливостей операційної стратегії у сфері обслуговування є те, що вона має справу із нематеріальними продуктами та послугами. Ці продукти та послуги неможливо накопичувати, а можна споживати лише безпосередньо у момент їх створення. Це означає, що операційній стратегії необхідно враховувати динамічність попиту на послуги та забезпечити ефективне управління ресурсами в умовах нестабільного споживання.

Друга особливість полягає в тому, що суб'єкт господарювання, який провадить свою діяльність у сфері обслуговування, має справу із клієнтами, які є активними учасниками процесу обслуговування. Клієнти можуть впливати на процес обслуговування, обираючи конкретні послуги, час та місце їх надання. Це означає, що операційній стратегії необхідно враховувати потреби та вимоги клієнтів, а також розробляти рішення, які будуть забезпечувати високий рівень обслуговування.

Третя особливість полягає в тому, що сфера послуг характеризується здебільшого високою трудомісткістю. У сфері обслуговування велика частина послуг безпосередньо надається персоналом. Це означає, що операційній стратегії необхідно враховувати чинники, які впливають на продуктивність праці та якість обслуговування, а також розробляти конкретні рішення, що сприятимуть підвищенню ефективності використання трудового потенціалу.

На основі цих особливостей операційної стратегії у сфері обслуговування можна виділити низку ключових принципів, що потребують врахування при її розробці [1-3]:

1. Максимальна концентрація на клієнті – операційна стратегія має бути спрямована на якнайповніше задоволення потреб і вимог клієнтів. Аналіз ринку та збір інформації допомагають зрозуміти потреби та очікування клієнтів. Операційна стратегія має відповідати цим потребам та надавати послуги, які забезпечують їх якнайкраще задоволення.

2. Гнучкість (адаптивність) – операційна стратегія має бути здатною швидко пристосовуватися до змін попиту та впливу інших чинників зовнішнього середовища.

3. Ефективність – операційна стратегія має забезпечувати ефективне використання усіх наявних ресурсів.

4. Інноваційність – використання новітніх технологій може значно поліпшити якість послуг та зробити їх доступнішими. Інновації

передбачають впровадження цифрових рішень, штучного інтелекту та інших провідних технологій.

5. Поліпшення бізнес-процесів – розробка ефективних процесів надання послуг допомагає підвищити продуктивність праці та якість послуг. Автоматизація та оптимізація процесів забезпечує зниження витрат і підвищує швидкість та якість обслуговування.

6. Постійного навчання – надання високоякісного обслуговування вимагає відповідним чином підготовленого персоналу. Тренінги, стажування та інші напрями розвитку персоналу допомагають забезпечити високий рівень професійної компетентності тощо.

Висновки. Отже, загальною метою формування операційної стратегії є створення дієвих та ефективних операцій, спрямованих на задоволення потреб клієнтів, максимізацію результативності та утримання конкурентоспроможності на ринку послуг. При цьому, у сфері обслуговування операційна стратегія має ряд особливостей, які відрізняють її від операційної стратегії у виробництві.

Література:

1. Грідін О.В. Особливості застосування та порівняльна характеристика операційних систем організації виробництва. *Електронне наукове фахове видання Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2021. № 6 (33). С. 89-94. DOI: <https://doi.org/10.32782/easterneurope.33-13>

URL: http://www.easterneurope-cbm.in.ua/journal/33_2021/15.pdf

2. Грідін О.В. Сучасні інструменти управління операційною системою: особливості та переваги їх застосування. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством*: Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції присвяченої пам'яті професора, заслуженого працівника вищої школи Фесенка Дмитра Мусійовича (м. Полтава, 30-31 березня 2023 року): тези доповіді. Полтава: ПДАУ. Ч. 2. С. 322-324.

3. Кравцов С.С. Система операційного менеджменту ресторану: структура та вимоги до розробки. *Ефективна економіка*. 2018. № 6. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_6_41

4. Михайловська О.В. Операційний менеджмент: начальний посібник. К. : Кондор, 2008. 550 с.

5. Операційний менеджмент: [методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни] / укладач: О. В. Грідін ; ДБТУ. Харків : [б. в.], 2022. 118 с.