

Література:

1. Василенко В.А., Ткаченко Т.І. Виробничий (операційний) менеджмент : навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2003, 532 с.
2. Олійник І.А., Пасічник В.Г., Романчиков В.І., Акіліна О.В. Операційний менеджмент: навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2006, 160 с.
3. Сумець О.М., Черкашина М.В. Операційний менеджмент: монографія. Харків : Міськаррук, 2013, 152 с.
4. Сумець О.М. Операційний менеджмент: підручник. Харків : Міськаррук, 2013, 348 с.
5. Сумець О. Ключові аспекти парадигми операційного менеджменту. *Agricultural and Resource Economics: International Scientific E-Journal*, 2018, vol. 4, no. 3. URL: www.are-journal.com

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ КЛАСТЕРАМИ

Яцун А.М., доктор економічних наук, професор,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна
Оберемок Д., аспірант,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Формування конкурентоспроможних регіонів та галузей України визначається сучасними тенденціями економіки, повоєнними реаліями та глобальними трендами (глобалізація, інтернаціоналізація, євроінтеграція, інтелектуалізація праці, екологізація, дігіталізація тощо), які формують нові міжнародні зв'язки та зумовлюють визначення місця економічних суб'єктів в структурі світового господарства. Важливими пріоритетами повоєнного відновлення та розвитку української економіки є пошук нових моделей і форм господарювання, а також управління створенням та використанням інновацій (цифровізації, елементи Індустрії 4.0, 5.0. тощо), які обумовлюють інтенсифікацію економічного зростання та підвищення конкурентоспроможності країни. Такими осередками формування, ефективного використання та розвитку людського капіталу, а також прийняття ефективних рішень та прискореного розвитку стають кластери як інноваційні бізнес-структури, які передбачають добровільне об'єднання незалежних учасників ринку на основі врахування їх інтересів і потенціалу. Кластери стали економічними феноменами, які розташовуючись у певних регіонах, забезпечують рівномірний та збалансований розвиток

регіональної економіки та економіки держави. Кластери розглядають і як важливі інфраструктурні елементи інноваційної економіки, що здатні об'єднати суб'єктів підприємництва, разом з науковцями, освітянами, владою та громадськістю з метою їх спільного розвитку, через комунікації, обмін досвідом, захист спільних інтересів, формування та підтримку сприятливого бізнес-середовища, взаємодію тощо.

Як показує світовий досвід, кластерні спільноти відіграють вирішальну роль у сприянні економічному розвитку, обміну знаннями та інноваціям. Їх основними рисами є: спільні інтереси; співпраця та мережева організація; обмін знаннями; професійний розвиток; об'єднання ресурсів; адвокація та вплив; ефект кластера; навчання та розвиток; наставництво та підтримка; організація подій і заходів; створення бренду та маркетинг; економічний вплив; інновації та дослідження; зміцнення довіри, тобто об'єднання бізнесів та співпраця через спільні знання, ресурси та підтримку. Кластерам, як інноваційним бізнес-структурам, притаманні спільні риси (ознаки, властивості, характеристики).

На базі узагальнення основних положень і концептів кластерної теорії М. Портера визначено, що на функціонування та розвиток кластерів взаємозалежно впливають такі чинники як: стратегія, структура і суперництво підприємства, факторні умови, стан попиту, а також державні інституції, економічна політика, соціальна структура, приватний сектор й ініціативи, пов'язані з діяльністю кластера. Важливим аспектом кластера є синергетичний ефект, базуючись на якому (агропродовольчі, промислові, транскордонні чи економічні) кластери через економічні способи (продуктивність, інноваційність, створення нового бізнесу) впливають на конкурентну боротьбу та забезпечують розвиток економіки.

Кластер є сукупністю підприємств, які мають загальну мету розвитку та характеризуються просторово-територіальним розміщенням в конкретному регіоні, а інколи і за його межами. Тому важливим аспектом діяльності кластерів стає експортна орієнтованість, яка передбачена в концепції та принципах управління. Важливість таких рис як організація кластерної інфраструктури (координаційний механізм) та коопераційні відносини (зв'язок між учасниками кластеру та склад підприємств (агломерація), територіальна концентрація (локалізація), економічний профіль кластеру, система органів управління, спільні інноваційні та інвестиційні проекти, внутрішні конкурентні відносини, синергетичний ефект, підсистеми кластерної інфраструктури, коопераційні відносини, і організація управління

можна представити через характеристику системи управління кластером. Структура кластера поділяється на ядро (базові підприємства, які спеціалізуються на основних видах діяльності) та інші елементи структури, які підтримують, обслуговують, забезпечують функціонування та розвиток економічного кластера. В кластері відбувається поєднання формальних і неформальних інститутів, які реалізуються у формі співпраці через коопераційні відносини, мережеву співпрацю та державно-приватне партнерство.

Провідна роль у реалізації механізму управління кластерами належить спеціалізованому органу управління Правлінняю, а операційна діяльність забезпечується виконавчою дирекцією на чолі з директором. Особливістю діяльності кластерів є одночасне поєднання процесів кооперації та конкуренції (кооперенція). Аналіз внутрішньої кластерної структури, дає підстави стверджувати, що на таких «м'яких» конкурентних відносинах сформовано діяльність існуючих успішних кластерів. Інноваційна орієнтованість є важливим елементом (рисою) діяльності сучасного економічного кластеру. Впровадження інноваційних технологій, здобутків науково-технічного прогресу, стартапів, спільних інноваційно-інвестиційних проєктів (програм) є «платформою» на якій формуються найбільш успішні та конкурентоспроможні економічні кластери, а також підвищується економічна незалежність регіону чи галузі. Суттєвою ознакою кластера є синергетичний ефект.

Важливими рисами сучасного економічного кластеру виступають технологічна взаємопов'язаність галузей (у кластері функціонують підприємства різних галузей технологічно пов'язаних між собою), ланцюги доданої вартості (послідовність процесів створення та просування продукту до кінцевого споживача) та ін. Науковці виділяють наступні характерні ознаки економічного кластеру - географічна концентрація, група (об'єднання) компаній, взаємозв'язок чи взаємозалежність компаній, спільна чи споріднена галузь, конкурентоспроможність, співпраця з науковими установами та органами влади, мережева організація бізнесу, внутрішня конкуренція, синергетичний ефект. Формування, функціонування та розвиток кластерів має враховувати як інтеграційні процеси, які протікають всередині кластера, так і закономірності за межами просторової локалізації, що обумовлені впливом зовнішнього середовища.

В даний час в Україні юридичне забезпечення діяльності кластерів включає кілька десятків нормативно-правових актів, які стосуються в певній мірі кластерів або пов'язані з ними. Проте жодного

законодавчого чи нормативно-правового акту, де б кластерний розвиток був об'єктом державного регулювання, не прийнято. Не всі кластери визначаючи концептуальний зміст своєї діяльності, узгоджують його з загальнодержавним вектором розвитку регіонів України, що обмежує його можливості. Місія, цілі, завдання, а також стратегічна політика кластерів мала б враховувати локальні особливості та узгоджуватись з регіональними програмами. Концепція розвитку агропродовольчих кластерів може бути визначена з врахуванням особливостей регіону та включена до регіональних і місцевих програм розвитку та інноваційної екосистеми високотехнологічних секторів.

Аналіз наукових праць українських вчених, дає підстави виділити низку проблем діяльності економічних кластерів в Україні, пов'язаних з управлінсько-організаційною та виробничою діяльністю, зокрема: – методика розрахунку синергетичного ефекту, одне із складних завдань при аналізі результативності діяльності економічних кластерів; нерозуміння ієрархії та сегментації інструментів інноваційного розвитку кластера; складність щодо виявлення ефективних (справедливих) механізмів розподілу доданої вартості між учасниками економічного кластера, тощо.

Розвиток кластерів повинен підтримуватися відповідними програмами та інституціями державного рівня, що включають підтримку розвитку інфраструктури кластеру, сервісні послуги, інструменти та механізми стимулювання та активної інтеграції. Програми підтримки мають бути більш збалансованими й відповідати пріоритетам регіонального та секторального розвитку, й максимально інтегруватись в інші складові регіонального розвитку. Принципи розвитку кластерів, Кластерні програми та ініціативи повинні мати повний цикл і включати конкретні цілі, плани дій, бюджети, ресурси.

В умовах суттєвих поточних викликів, що пов'язані з війною, майбутньому післявоєнному відновленні та євроінтеграцією України важливим є консолідація суспільства в напрямі розвитку інноваційних бізнес-структур. Формування та розвиток кластерів, впровадження кластерного підходу в економіці України є нагальними процесами, які сприяють відродженню українського виробництва, зруйнованої інфраструктури, логістичних мереж, національної енергетичної, агропродовольчої системи, а також підвищують ефективність розвитку регіональних інноваційних екосистем, створюють умови для досягнення високого рівня конкурентоспроможності, мобілізації трудових та інших ресурсів необхідних для сталого розвитку української економіки. Доцільно дослідити та здійснити низку заходів для

суттєвого стимулювання кластерного руху, зокрема на макорівні: удосконалити нормативно-правове забезпечення діяльності кластерів в Україні та розробити Закон спеціальної дії, який би безпосередньо врегулював питання пов'язані з формуванням і розвитком кластерів в Україні, а також внести зміни до Господарського Кодексу України з метою визначення кластеру як ще однієї організаційно-правової форми об'єднання підприємств; обґрунтувати та впровадити Національну стратегію розвитку кластерного руху в Україні, на основі якої впроваджувати державні та регіональні кластерні програми. На мікрорівні: удосконалити та стандартизувати методики щодо виявлення, аналізу, моніторингу і прогнозування розвитку агропродовольчих та економічних кластерів, а також економіко-математичний інструментарій дослідження та формування систем управління кластерами.

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY MANAGEMENT AT LLC «LIFECCELL»

Syaska O., Ph.D. in Economics, Associate Professor,
Rivne State University of the Humanities, Rivne, Ukraine
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8238-4922>
Polishchuk O., Ph.D. in Economics, Associate Professor,
Rivne State University of the Humanities, Rivne, Ukraine
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1549-5646>

Limited liability company «lifecell» is a Ukrainian telecommunications company based in Kyiv that provides mobile services to its customers. Its services include mobile communication, data, and content services. The company offers convenient and beneficial tariffs and services for users of smart devices. The company was founded in 2005 and is a subsidiary of Turkcell, a Turkish telecommunications company [1].

LLC «lifecell» is the 3rd largest mobile operator in Ukraine, and it is a part of the Turkcell Group, the largest integrated telecommunications company in Turkey with a growing international presence.

Lifecell's mission is to be a leading telecommunications provider in Ukraine, committed to connecting people, driving digital innovation, and enhancing customer experiences. They strive to provide high-quality, affordable, and innovative mobile communication services to their customers.