

Канд. екон. наук Гвініашвілі Т. З., Петров Д. М.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

РОЛЬ ЛІДЕРА У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА

Сучасна економіка розвинених країн ґрунтується на успіху в бізнесі, що підвищує потребу у впровадженні ефективних бізнес-комунікацій, заснованих на лідерстві. Однак економічні зміни змушують замінювати існуючі традиційні системи управління значно новішими та ефективнішими методами ведення бізнесу. Тому все більше уваги приділяється вивченню лідерства з метою забезпечення інноваційного розвитку підприємств за допомогою сучасних ділових комунікацій.

Загальновідомо, що лідерство – це якісні комунікативні та організаційні управлінські навички вищого керівництва компанії. Для досягнення цілей компанії лідери повинні вміти суб'єктивно впливати на своїх підлеглих, володіючи високими комунікативними навичками та глибокими знаннями закономірностей міжособистісного спілкування [4]. Комунікація між керівництвом і підлеглими має стати каталізатором підвищення продуктивності праці та успішності бізнесу, розкриваючи закономірність виявлення та врахування потреб, особистих цілей та інтересів підлеглих з метою побудови оптимальної та ефективної системи управління людськими ресурсами.

Основною характеристикою комунікативних навичок лідера в умовах сучасної економіки є його представницька комунікативна компетентність. Її суть полягає у володінні комунікативними навичками, які дають змогу представляти компанію в її взаємодії з іншими економічними суб'єктами та елементами зовнішнього середовища. Такі навички включають в себе: вербальні, поведінкові, невербальні та інші комунікаційні технології. Коли ж лідери ігнорують особисті принципи та життєві цінності власної команди професіоналів, які в результаті й формують основу поведінки співробітників на робочому місці та визначають характер міжособистісних стосунків у колективі, відбувається зміщення акцентів у теорії лідерства з принципу «управління за цілями» на «управління за цінностями» [5]. Тому важливою складовою комунікативних навичок лідера як бізнес-менеджера є вміння формувати потенційні людські ресурси на основі

спільних життєвих цінностей, поглядів, позицій та конгруентності принципів. Оскільки, лідер є важливою ланкою в усіх управлінських процесах компанії, він повинен забезпечувати такий рівень комунікації, який інтегруватиме висококваліфікований персонал в команду, мотивуючи працівників на досягнення або перевищення запланованих показників діяльності підприємства.

Сучасна епоха інформатизації та діджиталізації економіки надає великого значення інноваціям для створення ефективних та конкурентоспроможних бізнес-структур. Хоча використання цифрових технологій вже є звичним явищем, воно все ще вимагає спеціальних навичок та компетенцій, які позитивно впливають на адаптацію людських ресурсів до сучасних умов функціонування компанії. Зосередження уваги на професійних знаннях та навичках з точки зору інноваційних рішень для сучасних керівників забезпечує формування інноваційних лідерів, здатних управляти організаційними змінами незалежно від їх професійної приналежності, гарантуючи тим самим становлення та ефективний розвиток підприємства. Таким чином, основною метою інноваційного лідерства є управління інноваціями на підприємстві за допомогою дій, які забезпечують прояв ентузіазму, творчості, ініціативи, мотивації, відповідальності, довіри та командної згуртованості [2].

Отже, роль лідера у забезпеченні інноваційного розвитку підприємства полягає у здатності керівника суб'єктивно впливати та мотивувати підлеглих на досягнення цілей підприємства, що забезпечується високою компетентністю керівника у сфері комунікації та володінням глибокими знаннями про закономірності міжособистісного спілкування. З метою покращення іміджу підприємства у взаємодії з іншими суб'єктами та елементами зовнішнього середовища важливим є розвиток представницької комунікативної компетентності лідера на основі використання сучасних комунікативних технологій. Лідер інноваційного процесу має здатність проактивного бачення розвитку бізнесу в майбутньому. Маючи своє передбачення, він виступає ініціатором змін, як зберігаючи бізнес, так й нарощуючи темп його поступального розвитку.

Список використаних джерел:

1. Галюк І.Б., Вербовська Л.С. Комунікаційні аспекти управлінської праці на засадах лідерства. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2021. № 17. С. 75-83.

2. Гвініашвілі Т.З., Гринько Т.В. Науково-методичне забезпечення управління ризиками інноваційної діяльності на промислових підприємствах. *Економіка та підприємництво*: зб. наук. пр. Київ: КНЕУ, 2017. № 39. С. 267-278.
3. Гринько Т.В., Гвініашвілі Т.З., Загинайло В.А. Роль лідерства та комунікацій у забезпеченні розвитку сучасних підприємницьких структур. *Бізнес-інформ*. 2022. № 5. С. 75-83. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2022-5-75-83>.
4. Гринько Т.В., Гвініашвілі Т.З., Халецька В.В. Сучасний стан та проблеми інноваційного розвитку вітчизняних суб'єктів підприємництва в кризових умовах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 24. С. 5-11.
5. Гринько Т.В. Управління адаптивним інноваційним розвитком промислових підприємств: економічне обґрунтування та концептуальні засади: Монографія. Донецьк, 2011. 352 с.
6. Гринько Т.В. Основи управління адаптивним інноваційним розвитком підприємства. *Проблеми економіки*. 2011. № 3. С. 94-97.
7. Гринько Т.В., Єрмакова Г.В, Сутність інноваційної активності підприємства та її оцінка. *Бізнес Інформ*. 2011. № 11 (406). С. 62-64.
8. Гринько Т.В. Формування інноваційної інфраструктури України як основа активізації інноваційної діяльності підприємств. *Вісник національного університету «Львівська політехніка»*. 2008. № 628. С. 438-442.
9. Hviniashvili T., Rezchikov V. (2019) Innovative component of national economic security. *Osterreichisches Multiscience Journal* (Innsbruck, Austria), 2019. VOL 2, No 22. P. 7-11.

Гордійчук С. М., Дубина А. С.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ДОВІРА ЯК ОСНОВА ВІДНОСИН ЗІ СПОЖИВАЧАМИ:
ФУНКЦІЇ ТА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ КОЛ-ЦЕНТРІВ
ЯК ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ ПІДТРИМКИ**

Гаряча лінія підтримки, а саме, кол-центри – важливий прямий канал зв'язку з клієнтами, який впливає на подальше сприйняття і оцінку дій бізнесу на ринку. Це найліпший спосіб швидко реагувати на посталі локальні та системні проблеми, які потребують нагального вирішення. Головною метою роботи кол-центрів є збереження лояльності, задоволення потреб та вирішення проблем, які виникають в ході взаємодії споживач-бізнес. Одним з головних завдань для роботи бізнесу, є також фіксування статистичних вихідних даних, задля подальшого аналізу, що дозволяє адаптуватися під актуальні ринкові потреби. Тим більше, враховуючи зростаючу частку продаж, саме через онлайн, відповідно, збільшується і важливість кол-центрів. Стійке зростання онлайн-торгівлі та послуг в інтернеті приводить до того, що бізнес частіше матиме справу з підтримкою клієнтів в онлайн-сфері, здебільшого через кол-центри. Тобто на зміну