

**Бобось О.Л.**

Міжрегіональна академія управління персоналом

## СТРАТЕГІЇ ІННОВАЦІЙНОГО УПРАВЛІННЯ В КОНТЕКСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

*У представленій статті автором детально аналізується важливість стратегій інноваційного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні. Основна увага зосереджена на ідентифікації викликів та можливостей, з якими стикається Україна в процесі інтеграції новітніх технологій та підходів у сфері захисту споживачів. Автор акцентує на потребі балансування між інтересами бізнесу та споживачів, а також на необхідності адаптації законодавчої бази та управлінських практик до сучасних реалій.*

*Стаття розкриває значення інноваційного управління як стратегічного та оперативного інструменту, що спрямований на підвищення стандартів захисту споживачів, впровадження нових технологій та практик, зокрема, у сфері моніторингу якості продуктів і послуг. Висвітлено роль соціальних інновацій, таких як нові форми комунікації зі споживачами та освітні програми, що сприяють підвищенню правової обізнаності населення.*

*Автор подає огляд наукових думок та підходів провідних вчених у цій галузі, включаючи акцент на синергію між академічними дослідженнями та їх практичним застосуванням. Аналізується роль держави, освітніх інституцій, бізнес-сектора та міжнародної співпраці в інноваційному розвитку та захисті прав споживачів. Особлива увага приділяється необхідності залучення інвестицій в наукові дослідження та розвиток, а також стимулюванню партнерства між різними зацікавленими сторонами.*

*Висновки статті підкреслюють, що ефективно впровадження стратегій інноваційного управління, орієнтованих на захист прав споживачів, вимагає не тільки технологічних нововведень, а й глибокого розуміння соціальних процесів, а також активної участі та співпраці між урядом, бізнесом, науковою спільнотою та громадянським суспільством. Автор наголошує на значенні комплексного підходу, що включає розвиток нормативно-правової бази, інвестиції в освіту та науку, розвиток інфраструктури, та залучення фінансування для підтримки інноваційних проєктів. Закликає до збільшення прозорості і відкритості інформації про продукти та послуги для споживачів та підкреслює важливість створення умов для ефективного діалогу між компаніями та їх клієнтами.*

**Ключові слова:** інноваційне управління, захист прав споживачів, технологічні нововведення, регулятивна підтримка, технологічний розвиток, міжнародна співпраця, економічний розвиток.

**Постановка проблеми.** У час, коли інновації швидко змінюють світ навколо нас, захист прав споживачів розгортається в нових вимірах і стає більш актуальним. Україна, як країна, що переживає період інтенсивних реформ і прагне інтеграції в європейські структури, стикається з особливими викликами у цій сфері. Інноваційне управління в контексті захисту прав споживачів вимагає не лише впровадження новітніх технологій але й створення ефективних механізмів регулювання, що забезпечують баланс між інтересами бізнесу та захистом споживачів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Огляд сучасних досліджень та публікацій у цій галузі вказує на зростаючу увагу до інноваційних методів управління, що інтегрують передові

технології для підвищення ефективності захисту прав споживачів. Водночас, акцентується на необхідності подальшого розвитку нормативно-правової бази та підвищення правової обізнаності громадян. Незважаючи на значний прогрес у розробці та впровадженні інновацій, існує дефіцит комплексних досліджень, які б оцінювали вплив цих інновацій на рівень захисту прав споживачів в Україні, що підкреслює потребу в подальших дослідженнях у цій сфері.

**Метою статті** є аналіз впливу інноваційного управління на захист прав споживачів в Україні та розробка рекомендацій для покращення ефективності цього процесу.

**Виклад основного матеріалу.** У сучасному світі, де технологічні інновації відбуваються

з неймовірною швидкістю, питання захисту прав споживачів набуває нового звучання. Україна, як і багато інших країн, стикається з викликами адаптації свого законодавства та практик управління до змінюваних потреб і очікувань споживачів. Інноваційне управління, у цьому контексті, виступає не просто як інструмент розвитку бізнесу, але й як засіб захисту інтересів споживачів, що вимагає глибокого розуміння їхніх потреб та очікувань.

Принагідно, звернути увагу на те, що вчена О. Євсюкова в контексті захисту прав споживачів інноваційне управління визначає, як стратегічний та оперативний процес розробки та впровадження нових підходів, технологій і практик, спрямованих на підвищення стандартів захисту споживачів, покращення якості обслуговування та ефективнішого реагування на їх потреби та скарги. Дослідниця наголошує на тому, що цей процес включає не тільки технічні інновації, як-от розробку нових інструментів для моніторингу якості продуктів чи послуг, але й соціальні інновації, що передбачають впровадження нових форм спілкування зі споживачами, освітніх програм для підвищення їх правової обізнаності, та вдосконалення нормативно-правової бази відповідно до сучасних вимог і тенденцій [3, с. 48–54].

Також важливо враховувати думку вченого М. Дубини, який розглядає інноваційне управління як стратегічний інструмент для підвищення якості продукції та послуг, що пропонуються споживачам. Він вважає, що інноваційне управління в цьому контексті має зосередитися на розробці та впровадженні нових технологій та методик, які дозволять не тільки виявляти та вирішувати поточні проблеми споживачів, але й антиципувати потенційні виклики, забезпечуючи високий рівень задоволення та довіри з боку споживачів.

Науковець підкреслює, що для ефективного захисту прав споживачів, організації мають інтегрувати інноваційне мислення у всі аспекти своєї діяльності, від розробки продукту до послуг післяпродажного обслуговування. Це включає в себе впровадження систем збору та аналізу зворотного зв'язку від споживачів, розвиток інтерактивних платформ для спілкування з клієнтами, а також розробку персоналізованих продуктів та послуг, які відповідають індивідуальним потребам і очікуванням. Вчений також наголошує на важливості правової та етичної складових у процесі інноваційного управління, стверджуючи, що інновації повинні сприяти не тільки комерційному успіху компаній, але й зміцненню захисту прав та інтересів споживачів. Такий підхід допомагає підприємствам побудувати міцні та довгострокові

відносини зі споживачами, засновані на довірі, взаємоповазі та відповідальності за високу якість продукції та послуг [2, с. 94–108].

При цьому не слід забувати про, думку дослідниці Н. Астапової, яка акцентує на критичній ролі синергії між академічними дослідженнями та їхнім практичним застосуванням у рамках інноваційного управління. Вона аргументує, що злагоджена взаємодія між науковцями, що працюють над передовими дослідженнями, та підприємствами, які шукають шляхи інноваційного розвитку, є ключем до швидкого впровадження нововведень, які можуть змінити ринок. Н. Астапова вказує на необхідність створення ефективних механізмів для передачі знань та технологій від академічних кіл до бізнес-середовища, щоб забезпечити плавний перехід від теоретичних розробок до їх комерційного використання. Вчена підкреслює важливість інвестицій в наукові дослідження та розробки, а також стимулювання партнерства між університетами, дослідницькими інститутами та промисловістю як ефективного шляху до інноваційного прогресу [7, с. 130–136].

Зокрема, Н. Астапова вважає, що така взаємодія має особливе значення у сфері захисту прав споживачів, де інноваційні підходи можуть сприяти розробці більш ефективних та доступних методів забезпечення безпеки та якості продукції та послуг. Вона закликає до створення мультидисциплінарних дослідницьких груп, що залучають експертів з різних галузей знань для вирішення комплексних завдань, що стоять перед сучасними ринками, інтегруючи інновації в стратегії захисту інтересів споживачів.

Цікавою, доречно вважати думку дослідниці О. Бурлаки, яка підкреслює, що успішне інноваційне управління залежить не тільки від впровадження новітніх технологій, а й від глибокого розуміння соціальних процесів та змін, які відбуваються у суспільстві. Вона вважає, що інновації мають враховувати і адаптуватися до ширшого контексту суспільних потреб та очікувань, а також до етичних стандартів та цінностей. Дослідниця звертає увагу на важливість аналізу впливу інновацій на життя людей та на структуру суспільства в цілому, аргументуючи, що такий підхід може сприяти створенню більш справедливого та інклюзивного світу.

Окрім того, О. Бурлака наголошує на необхідності залучення різноманітних груп споживачів до процесу розробки та тестування інновацій, щоб забезпечити їх відповідність реальним потребам та викликам, з якими люди стикаються у своєму

повсякденному житті. Вчена вважає, що такий інтегрований підхід не тільки покращує якість та ефективність інноваційних рішень, але й сприяє формуванню більш відповідального та етичного інноваційного процесу, який враховує соціальні наслідки та сприяє загальному благу [1, с. 28–33].

Враховуючи це все, можна вважати, що інноваційне управління в контексті захисту прав споживачів є комплексним підходом, який об'єднує в собі не тільки впровадження передових технологій, але й соціальні ініціативи, спрямовані на покращення взаємодії з клієнтами та забезпечення їхніх прав. Цей процес передбачає інтеграцію інноваційного мислення в усі аспекти діяльності організацій, від розробки продукту до післяпродажного обслуговування, що вимагає активної участі не тільки бізнес-структур, але й наукової спільноти. Важливість такого підходу підкреслюється в думках провідних вчених, які визначають інноваційне управління як ключ до підвищення якості продукції та послуг, а також як засіб до досягнення високого рівня задоволення та довіри з боку споживачів. Нижче представлена таблиця 1, яка відображає ключові аспекти інноваційного управління у контексті захисту прав споживачів, висвітлюючи погляди вчених та основні напрямки діяльності.

Важливо відзначити, що основним завданням інноваційного управління в контексті захисту

прав споживачів є не тільки запровадження нових технологій чи підходів, а й формування системи цінностей та норм, які забезпечують високий рівень захисту інтересів споживачів. Україна, перебуваючи на шляху реформування свого законодавства та практик управління в сфері захисту прав споживачів, стикається з необхідністю адаптації до сучасних вимог і тенденцій.

Враховуючи широкий спектр аспектів інноваційного управління, представлених у таблиці 1, слід зазначити, що успішна імплементація цих підходів потребує комплексного погляду на процес взаємодії між компаніями та споживачами. Так, інтеграція систем збору та аналізу зворотного зв'язку дозволяє не тільки виявляти поточні проблеми, але й антиципувати майбутні потреби споживачів, вдосконалюючи продукти та послуги. Розвиток інтерактивних платформ та створення персоналізованих продуктів і послуг сприяє побудові міцних відносин зі споживачами, заснованих на довірі та взаєморозумінні. Це, у свою чергу, не лише підвищує лояльність клієнтів, а й стимулює інноваційний розвиток підприємств. Інвестиції в наукові дослідження та розробки, а також активізація співпраці між науковими установами та бізнес-сектором, відкривають нові можливості для швидкого впровадження інновацій, які можуть кардинально змінити ринкові умови та підвищити стандарти захисту прав споживачів.

Таблиця 1

**Інноваційне управління в контексті захисту прав споживачів: ключові аспекти, вчені та очікувані результати**

Вчені	Аспект	Опис
М. Дубина	Технологічні інновації.	Розробка нових інструментів для моніторингу якості продуктів та послуг.
	Правова та етична складова.	Забезпечення, що інновації відповідають етичним нормам та підтримують захист прав споживачів.
М. Дубина, О. Євсюкова	Стратегічний та оперативний процес.	Розробка та впровадження нових підходів, технологій і практик для підвищення стандартів захисту споживачів.
О. Євсюкова	Соціальні інновації.	Впровадження нових форм спілкування зі споживачами та освітніх програм.
Н. Астапова	Синергія науки та практики.	Важливість співпраці між науковими дослідженнями та практичним застосуванням.
О. Бурлака	Інтеграція і взаємодія з суспільством.	Аналіз впливу інновацій на суспільство та залучення споживачів до розробки та тестування інновацій.
Загальні принципи	Збір та аналіз зворотного зв'язку.	Впровадження систем збору та аналізу зворотного зв'язку від споживачів для підвищення якості продуктів.
	Розвиток інтерактивних платформ.	Створення платформ для активного спілкування з клієнтами та збору їхніх відгуків і пропозицій.
	Персоналізовані продукти та послуги.	Розробка продуктів та послуг, які відповідають індивідуальним потребам та очікуванням споживачів.
	Інвестиції в наукові дослідження.	Залучення фінансових ресурсів для проведення наукових досліджень з метою вдосконалення інноваційних розробок.
	Співпраця між наукою та промисловістю.	Стимулювання партнерства між університетами, дослідницькими інститутами та промисловістю для швидкого впровадження інновацій.

Джерело: авторська розробка

Водночас, ефективне інноваційне управління вимагає від українських компаній не тільки технологічної адаптації, але й глибокого розуміння соціальних процесів, змін у суспільних очікуваннях та етичних нормах. Це передбачає відповідальний підхід до впровадження інновацій, який враховує не тільки комерційні цілі, але й сприяє зміцненню захисту прав та інтересів споживачів.

При цьому не слід забувати про те, що стратегічно важливим аспектом інноваційного управління є залучення різноманітних груп споживачів до процесу розробки та тестування нових продуктів і послуг. Такий інклюзивний підхід дозволяє не тільки вдосконалити інновації згідно з реальними потребами користувачів, але й забезпечує високий рівень задоволення споживачів, підвищуючи їх довіру до бренду [5, с. 74–80].

Додатково, українським компаніям слід приділяти особливу увагу створенню ефективних механізмів для взаємодії з клієнтами, що включає розробку інтерактивних платформ, персоналізацію продуктів та послуг, а також забезпечення прозорості і доступності інформації про якість продукції та умови її використання. Ці кроки допоможуть не лише зміцнити довіру між компаніями та споживачами, але й сприятимуть створенню стійкого позитивного іміджу українського бізнесу на національному та міжнародному рівнях.

Враховуючи динаміку розвитку світових ринків та постійно зростаючі вимоги до захисту прав споживачів, Україна має унікальну можливість використати інноваційне управління як інструмент для підвищення конкурентоспроможності своїх компаній. Це, в свою чергу, вимагає від держави, бізнесу та наукової спільноти об'єднання зусиль для створення сприятливого інноваційного середовища, яке було б зорієнтоване на високі стандарти захисту прав споживачів і водночас сприяло б сталому розвитку економіки країни.

Не можна проігнорувати той момент, що ефективне інноваційне управління вимагає також активної участі держави у формуванні нормативно-правової бази, яка б сприяла розвитку інновацій та одночасно забезпечувала надійний захист прав споживачів [4, с. 128–139]. Це передбачає розробку законодавчих актів, які регулюють питання інтелектуальної власності, конфіденційності даних, безпеки продукції та послуг, а також стимулюють підприємства до інноваційної діяльності через податкові пільги, гранти та інші форми підтримки.

Необхідно підкреслити роль освітніх інституцій у підготовці кваліфікованих кадрів, які зможуть ефективно працювати в умовах швид-

кого інноваційного розвитку. Інвестиції в освіту та професійний розвиток, зокрема в галузях, пов'язаних із цифровими технологіями, управлінням якістю, маркетингом та правовими аспектами захисту споживачів, є критично важливими для підвищення рівня інноваційного потенціалу країни. Окрім того, для успішної реалізації стратегій інноваційного управління важливим є розвиток міжнародної співпраці, яка дозволить українським підприємствам інтегруватися в глобальні інноваційні ланцюги створення вартості, обмінюватися досвідом та найкращими практиками, а також просувати вітчизняну продукцію на міжнародні ринки [6, с. 14].

Загалом, варто зазначити, що стратегії інноваційного управління в Україні, орієнтовані на захист прав споживачів, мають стати основою для розвитку економіки та соціальної сфери, враховуючи інтереси усіх зацікавлених сторін, від бізнесу до кінцевих споживачів. Забезпечення прозорості, відповідальності, та активної взаємодії між ключовими гравцями є вирішальним для підвищення ефективності інновацій та зміцнення довіри споживачів. Така взаємодія сприятиме не лише стійкому розвитку економіки, але й покращенню якості життя населення. Реалізація цих стратегій вимагає координованої роботи уряду, бізнесу, освітніх закладів та громадськості, готовності до навчання та адаптації, а також ефективного моніторингу впливу інновацій. Інноваційне управління в контексті захисту прав споживачів може стати ключовим драйвером розвитку України, сприяючи створенню конкурентоспроможної, сучасної економіки. Успіх цих стратегій залежить від створення сприятливих умов для інновацій, активізації діяльності стартапів та залучення інвестицій, об'єднуючи зусилля всіх зацікавлених сторін для досягнення сталого розвитку та процвітання країни.

Враховуючи необхідність комплексного підходу до реалізації стратегій інноваційного управління для захисту прав споживачів в Україні, ключові рекомендації були систематизовані та узагальнені в таблиці 2. Ця таблиця відображає основні напрямки діяльності, відповідальних учасників процесу та конкретні кроки, що мають бути здійснені для досягнення ефективності інноваційного управління та зміцнення захисту прав споживачів. Вона служить важливим інструментом для планування та реалізації політик у рамках національної стратегії інноваційного розвитку, враховуючи інтереси всіх зацікавлених сторін – від уряду до кінцевих споживачів.

## Рекомендації щодо стратегій інноваційного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні

Напрямок діяльності	Відповідальні учасники	Конкретні кроки
Регулятивна підтримка.	Уряд, парламент.	Розробка та прийняття законодавчих актів, що сприяють інноваціям та захисту споживачів.
Фінансування інновацій.	Уряд, приватний сектор.	Створення фондів підтримки інновацій, надання податкових пільг для стартапів.
Освітні ініціативи.	Міністерство освіти і науки України, заклади вищої освіти.	Розробка освітніх програм для підготовки фахівців у сфері інноваційного управління.
Міжнародна співпраця.	Уряд, бізнес-асоціації.	Укладання партнерських угод з міжнародними організаціями, обмін досвідом та практиками.
Розвиток інфраструктури.	Місцева влада, інвестори.	Будівництво інноваційних парків та технополісів, розвиток цифрової інфраструктури.
Стимулювання співпраці.	Уряд, наукові установи, бізнес.	Створення майданчиків для співпраці між наукою та бізнесом, форумів, круглих столів.
Підтримка стартапів.	Венчурні фонди, бізнес-інкубатори.	Надання менторської підтримки, фінансової допомоги та консультативних послуг для молодих підприємств.
Захист інтелектуальної власності.	Уряд, спеціалізовані агенції.	Удосконалення законодавства щодо захисту інтелектуальної власності, стимулювання інновацій.
Розвиток діалогу зі споживачами.	Компанії, споживчі асоціації.	Впровадження механізмів збору та аналізу зворотного зв'язку від споживачів.
Прозорість та відкритість інформації.	Компанії, державні органи.	Забезпечення вільного доступу до інформації про продукти та послуги, їх безпеку та якість.

Джерело: авторська розробка

Таким чином, з аналізу представленої таблиці можна зробити важливий висновок, що ефективно впровадження стратегій інноваційного управління в контексті захисту прав споживачів в Україні вимагає комплексного підходу та активної взаємодії між урядом, бізнесом, науковою спільнотою та громадянським суспільством. Ключові рекомендації, узагальнені в таблиці, підкреслюють необхідність регулятивної підтримки, фінансування інновацій, розвитку освітніх програм, міжнародної співпраці, інвестицій в інфраструктуру, захисту інтелектуальної власності, а також стимулювання діалогу зі споживачами. Впровадження цих кроків допоможе не тільки забезпечити захист прав споживачів на належному рівні, але й сприятиме інноваційному роз-

витку української економіки, підвищенню її конкурентоспроможності та створенню сприятливих умов для сталого соціального прогресу.

**Висновки.** Ефективне застосування стратегій інноваційного управління в контексті захисту прав споживачів є вирішальним для розвитку України, що вимагає комплексного підходу та активної взаємодії між усіма зацікавленими сторонами: державою, бізнесом, науковою спільнотою та громадянським суспільством. Ці стратегії повинні сприяти не лише підвищенню конкурентоспроможності національної економіки та захисту споживачів, але й стати основою для сталого розвитку та соціальної справедливості, забезпечуючи водночас підвищення якості життя населення.

#### Список літератури:

1. Бурлака О. С. Захист прав споживачів в умовах воєнного стану в Україні. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2022. № 3. С. 28–33. URL: [http://apnl.dnu.in.ua/3\\_2022/5.pdf](http://apnl.dnu.in.ua/3_2022/5.pdf)
2. Дубина М., Савченко Т. Розвиток системи захисту прав споживачів з метою підвищення рівня страхової довіри в Україні. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2018. № 2 (14). С. 94–108. URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/154924/154462>
3. Євсюкова О. В. Напрями адаптації досвіду функціонування канадської моделі системи надання публічних послуг у контексті побудови сервісно-орієнтованої держави в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2019. Том 30 (69) № 2. С. 48–54. URL: [https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/2\\_2019/11.pdf](https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/2_2019/11.pdf)
4. Ковтуненко К. В., Пар'єва О. О. Стратегічне управління інноваційним розвитком підприємства: сутність, класифікація стратегій. *Economic journal Odessa polytechnic university*. 2020. № 2 (12). С. 128–139. URL: <https://economics.net.ua/ejopu/2020/No2/128.pdf>

5. Шендерівська Л. П., Кваско А. В. Напрями розвитку інноваційного потенціалу підприємств. *Економічний простір*. 2021. № 166. С. 74–80. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/2c386b8a-0926-4718-8b28-4423f1fa0b74/content>

6. Шкуренко, О., Чорна, Т. Інноваційна стратегія розвитку підприємства в умовах адаптації до сучасних викликів. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Економіка*. 2023. 16 (32). С. 14. URL: <https://amtp.org.ua/index.php/journal2/article/view/565/478>

7. Юзефович В. В., Астапова Н. Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг: організаційний аспект. *Право та державне управління*. 2016. № 3. С. 130–136. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ptdu\\_2016\\_3\\_22](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ptdu_2016_3_22).

## **Bobos O. L. INNOVATIVE MANAGEMENT STRATEGIES IN THE CONTEXT OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN UKRAINE**

*In the presented article, the author analyzes in detail the importance of innovative management strategies in the context of consumer rights protection in Ukraine. The main focus is on identifying challenges and opportunities that Ukraine faces in the process of integrating the latest technologies and approaches in the field of consumer protection. The author emphasizes the need to balance the interests of business and consumers, as well as the need to adapt the legislative framework and management practices to modern realities.*

*The article reveals the importance of innovation management as a strategic and operational tool aimed at improving consumer protection standards, introducing new technologies and practices, in particular, in the field of monitoring the quality of products and services. The role of social innovations, such as new forms of communication with consumers and educational programs that contribute to increasing legal awareness of the population, is highlighted.*

*The author provides an overview of the scientific opinions and approaches of leading scientists in the field, including an emphasis on the synergy between academic research and its practical application. The role of the state, educational institutions, business sector and international cooperation in innovative development and protection of consumer rights is analyzed. Particular attention is paid to the need to attract investment in scientific research and development, as well as to stimulate partnerships between various stakeholders.*

*The conclusions of the article emphasize that the effective implementation of innovative management strategies focused on the protection of consumer rights requires not only technological innovations, but also a deep understanding of social processes, as well as active participation and cooperation between the government, business, the scientific community, and civil society. The author emphasizes the importance of a comprehensive approach, which includes the development of the regulatory and legal framework, investment in education and science, infrastructure development, and attracting funding to support innovative projects. Calls for increased transparency and openness of information about products and services for consumers and emphasizes the importance of creating conditions for effective dialogue between companies and their customers.*

**Key words:** *innovative management, protection of consumer rights, technological innovations, regulatory support, technological development, international cooperation, economic development.*