

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДОКУМЕНТАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА МЕНЕДЖМЕНТ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Збірник тез II Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених

26 ЛИСТОПАДА 2024 РОКУ

м. Рівне



РІВНЕНСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ
ГУМАНІТАРНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Р
Д
Г
У
КАФЕДРА
МЕНЕДЖМЕНТУ

УДК 005 (082)

П-88

Рекомендовано Вченої радою Рівненського державного гуманітарного університету (протокол №12 від 5 грудня 2024 р.)

Редакційна колегія

Павелків Р.В., д.психол.н., професор, в.о. ректора Рівненського державного гуманітарного університету, голова редколегії; Петренко О.Б., д.пед.н., професор, проректор з інноваційної діяльності і міжнародного співробітництва; Юхименко-Назарук І.А., д.е.н., професор, декан факультету документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики; Микитин Т.М., д.е.н., професор, завідувач кафедри документальних комунікацій та менеджменту; Сяська О.В., к.е.н., доцент кафедри документальних комунікацій та менеджменту, відповідальний секретар.

Публічне управління та менеджмент: сучасні тренди та перспективи: збірник тез II Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених. Рівне, 26 листопада 2024 р. [тези доп.]. Рівне: РДГУ, 2024. 138 с.

Збірник містить тези доповідей результатів актуальних досліджень щодо підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування, економічних та правових аспектів децентралізації в Україні, інноваційних підходів до вирішення проблем сучасного менеджменту та інформаційної діяльності, а також аналізу трендів і перспектив публічного управління та менеджменту.

Розраховано на науковців, викладачів і здобувачів закладів вищої освіти, фахівців із публічного управління та менеджменту, представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

За зміст публікацій повну відповідальність несуть автори.

ЗМІСТ

СЕКЦІЯ 1. АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

<i>Гопанчук І.О., Сяська О.В.</i> Соціально-економічний розвиток громад: основні аспекти, проблеми та перспективи	6
<i>Каспришен І.О., Савченко О.Р.</i> Особливості управління маркетинговою діяльністю підприємств сфери охорони здоров'я	9
<i>Приставчук Ю.І., Поляк К.Ю.</i> SMM як інструмент підвищення ефективності комунікацій закладів охорони здоров'я з громадськістю.....	11
<i>Щесюк С.В.</i> Проблемні питання правового регулювання відносин у туристичному секторі на національному та місцевому рівнях.....	14

СЕКЦІЯ 2. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В КОНТЕКСТІ ВИКЛИКІВ СЬОГОДЕННЯ

<i>Yang Chongqiu, Mashta N.O.</i> Mechanisms for ensuring the quality of education in vocational colleges in China	16
<i>Liu Fang, Mashta N.O.</i> Modern methods of developing human potential	18
<i>Березняк В.О., Савченко О.Р.</i> Управлінські інструменти сучасної медичної практики	20
<i>Берташ Б.М.</i> Стратегічна екологічна оцінка як інструмент публічного управління охороною довкіллям та використанням природних ресурсів громад ...	23
<i>Волошин Д.М., Микитин Т.М.</i> Використання медичного маркетингу у роботі медичних установ	25
<i>Микитин Т.М.</i> Детермінанти збалансованого природокористування національних природних парків	27
<i>Остаповець Є.Ф., Пелех О.Б.</i> Економічний розвиток: необхідність створення нових підходів для оцінки	29
<i>Попов С.О., Поліщук О.Ю.</i> Ринок праці та перспективи його розвитку в умовах воєнного стану	31
<i>Тимощук М.В., Сяська О.В.</i> Теоретичні засади брендової політики публічних організацій.....	34

СЕКЦІЯ 3. ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЇХ ВИРІШЕННЯ

<i>Jia Feng, Khyzhnyakova N.O.</i> Formation and development of the enterprise's corporate culture at Haier Company	37
<i>Zhang Peipei, Khyzhnyakova N.O.</i> Improvement of enterprise development management at BESTORE Company	40

<i>Cheng Xiangmei, Khyzhnyakova N.O.</i> Improvement of client service process management at the National Museum of China	43
<i>JiangYeyou, Borys Bertash.</i> The role of China's forestry industry in its economy	46
<i>Баланович О.О., Поліщук О.Ю.</i> Роль методів стратегічного аналізу у стратегічному плануванні діяльності підприємства	49
<i>Берташ К.Б., Берташ Б.М., Микитин Т.М.</i> Розробка мережевих аналізаторів для забезпечення управління інформаційними системами підприємств	52
<i>Гуменюк Р.П., Савченко О.Р.</i> Актуалізація маркетингових досліджень у сучасній вітчизняній науці	54
<i>Зосимчук О.В., Маїшта Н.О.</i> Сутнісні аспекти української конкуренції в умовах сучасності	56
<i>Дем'янюк О.О.</i> Сутність та завдання PR-технологій сучасних підприємств	59
<i>Іванішин Р.О., Поляк К.Ю.</i> Основні характеристики та специфіка комерційної діяльності в сфері послуг	62
<i>Кривоблоцький М.О., Поліщук О.Ю.</i> Маркетинговий аналіз ринку фруктів України в умовах війни	65
<i>Кучменко І.В., Савченко О.Р.</i> Управлінські рішення, теорія їх ефективності	67
<i>Максимчук Н.С.</i> Імідж сучасного менеджера	70
<i>Марценюк В.В.</i> Логістика «Останньої милі» в онлайн мерчандайзингу	72
<i>Мельничук Т.А., Хижнякова Н.О.</i> Розвиток програм соціальної відповідальності в контексті удосконалення збутової діяльності ПМП «МЛС» ..	74
<i>Михайлов О.В., Юхименко-Назарук І.А.</i> Політика якості вітчизняного послугового ринку	76
<i>Орел І.І., Сяська О.В.</i> Вплив системи менеджменту на ефективність функціонування організації	79
<i>Орлов О.Г.</i> Мотивація у менеджменті	81
<i>Паш О.А., Хижнякова Н.О.</i> Використання інформаційних технологій в управлінні наданням послуг	83
<i>Поляк К.Ю.</i> Креативний менеджмент в період воєнного стану в Україні та його вплив на вітчизняні підприємства	86
<i>Самойлова А.М., Берташ Б.М.</i> Використання сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій у процесі аналізу асортименту товарів	88
<i>Сушик Р.Я., Матвійів І.Р., Поляк К.Ю.</i> Розробка рекомендацій щодо покращення торговельної діяльності ТОВ «Рівень ЛТД» за допомогою цифрових інструментів бізнесу	91
<i>Шекель Д.В., Маїшта Н.О.</i> Особливості управління збутовою діяльністю дистриб'юторських підприємств	93
<i>Шушаріна В.С., Орлов О.Г.</i> Етапи становлення управлінської діяльності	96
<i>Шушаріна В.С., Сяська О.В.</i> Обґрунтування бізнес-ідеї розвитку Рівненського зоопарку	98

СЕКЦІЯ 4. ЕКОНОМІЧНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ В УКРАЇНІ

<i>Гопанчук І.О., Микитин Т.М.</i> Роль регіонального маркетингу у формуванні зв'язків між керівництвом території, громадою, інвесторами та іншими цільовими аудиторіями регіонального управління	101
<i>Грига А.С., Микитин Т.М.</i> Брендінг територій як маркетинговий інструмент підвищення привабливості громади	104
<i>Мікуліч В.О., Артюшок К.А.</i> Розвиток проєктного менеджменту в територіальних громадах під час воєнного стану.....	107
<i>Скомаровська С.В., Дідовець І.О., Поліщук О.Ю.</i> Ринок праці в умовах війни	108

СЕКЦІЯ 5. ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ

<i>Анчук С.О., Сілкова Г.В.</i> Інформаційні служби в системі комунікації органів місцевої влади	111
<i>Бабенко Ж.В.</i> Системи штучного інтелекту як інструмент інноваційного розвитку інформаційних установ.....	113
<i>Верхогляд К.Ю., Сілкова Г.В.</i> Пріоритетні напрями діяльності бібліотек в умовах воєнного стану	115
<i>Довбета С.Р., Сілкова Г.В.</i> Метричний інструментарій досліджень в інформаційній сфері.....	117
<i>Ковтун Ю.В., Сілкова Г.В.</i> Інформаційна діяльність як базис успішного бізнесу.....	120
<i>Коширець В.М., Сілкова Г.В.</i> Інноваційні підходи у створенні інформаційної продукції галузевих центрів.....	122
<i>Лебідь О. М., Сілкова Г.В.</i> Сучасні інформаційні технології як чинник трансформації інформаційного забезпечення користувачів бібліотек.....	124
<i>Мединська Т.І.</i> Фактори формування репутації компанії.....	126
<i>Сілкова Г.В., Костенко М.С.</i> Інтеграція освітніх програм «Документознавство та інформаційна діяльність» й «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія» в контексті Міжнародної стандартної класифікації освіти.....	129
<i>Сілкова Г.В.</i> Сучасні інформаційні технології як засіб вдосконалення процесів опрацювання документного контенту	131
<i>Хевзюк Т.М., Черніговець Т.І.</i> Документаційне забезпечення управління закладом загальної середньої освіти (на прикладі діяльності Рівненського ліцею №19 Рівненської міської ради).....	133
<i>Черніговець Т.І.</i> Інформаційне забезпечення грантового фандрайзингу у бібліотечній сфері України	135

років спостерігаємо тенденцію застосування західного досвіду мотивування, і це має свою дієвість та високий результат [6, с. 88].

Підводячи підсумок потрібно зауважити, що мотивація в управлінській діяльності набуває все більшого значення, і у випадку її раціонального використання ефективність праці в організації буде збільшуватися без залучення значних інвестиційних ресурсів. На сучасному етапі в Україні лише акумулюється досвід західних країн та робляться спроби впровадити в практику найбільш ефективні методи мотивації які вже зарекомендували себе як ефективні.

1. Богиня Д.П. Еволюція теорій мотивації на рубежі XXI ст. // Регіональні перспективи / Богиня Д.П. – 2002. - № 3- 4 (22-23) – С. 5-8.

2. Мотивація і стимулювання трудової діяльності в управлінні персоналом [Електронний ресурс] / Є. Мурашко // Економіка і менеджмент культури. - 2013.-№2.-С.50-54.-Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ekmk_2013_2_12.

3. Сердюк О.Д. Теорія та практика менеджменту : навч. посібник / Сердюк О.Д. – К. : Професіонал, 2004. – 432 с.

4. Колот А.М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: Навч. посібник/ Колот А.М. – К.: КНЕУ, 1998. – 224с.

5. Притуляк Л.М. Мотивація дошкільного працівника як основа заохочення до самовдосконалення [Електронний ресурс] / Л. М. Притуляк. // Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Сер. : Психолого-педагогічні науки. - 2012. - № 7.

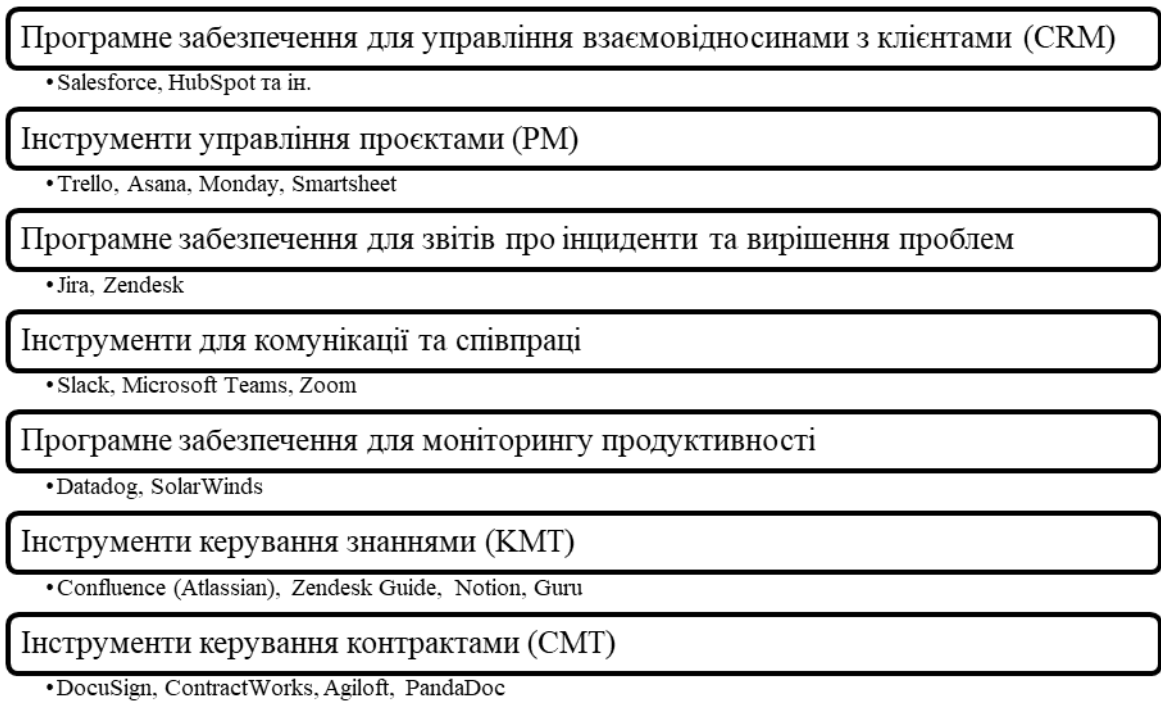
6. Гривківська О. В. Мотивація персоналу в зарубіжних компаніях / О.В. Гривківська // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – №9. – С. 86-91.

*Паш О.А., здобувач вищої освіти ОС «Магістр»
за спеціальністю ДЗ «Менеджмент», РДГУ
Хижнякова Н.О., к.е.н., доцент кафедри документальних
комунікацій та менеджменту РДГУ*

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ НАДАННЯМ ПОСЛУГ

Управління наданням послуг зазнало значних змін під впливом інноваційних технологій, що дозволяє підвищити ефективність, оптимізувати процеси, покращити взаємодію з клієнтами та забезпечити високу якість обслуговування. Сучасні інструменти, зокрема CRM-системи, платформи управління проектами та інструменти для моніторингу продуктивності, сприяють побудові міцних відносин з клієнтами та підвищенню операційної ефективності компаній.

Сучасні інструменти управління наданням послуг можна поділити на такі основні групи (рис. 1).



Джерело: складено автором на основі [3], [1]

Рис. 1. Сучасні інструменти управління наданням послуг

Програмне забезпечення для управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). CRM-системи, такі як Salesforce або HubSpot, є одними з основних інструментів для покращення управління наданням послуг. Вони дозволяють зберігати, організовувати і відстежувати контактні дані клієнтів, а також керувати інформацією про їхні облікові записи та історію взаємодій. Завдяки CRM-системам можна забезпечити безперервну підтримку та обслуговування клієнтів протягом усього терміну співпраці. Наприклад, системи CRM можуть автоматично нагадувати про важливі терміни, організовувати запити на підтримку та допомагати у виконанні запланованих завдань, що суттєво підвищує задоволеність клієнтів і знижує ризик втрати [1].

Інструменти управління проектами (PM). Інструменти управління проектами, такі як Trello, Asana або Monday, дозволяють структурувати процес надання послуг. Вони допомагають створювати докладні плани проектів, відстежувати їх виконання та узгоджувати дії всіх учасників. За допомогою цих інструментів можна також створювати інформаційні панелі та звіти для моніторингу ключових показників ефективності (KPI). Більш складні системи управління проектами включають функції відстеження інцидентів, управління завданнями та автоматичне надання звітів, що спрощує управління складними процесами та скорочує час на реалізацію проектів [1].

Програмне забезпечення для звітів про інциденти та вирішення проблем. Інструменти для звітування про інциденти, такі як Jira або Zendesk, дозволяють фіксувати і контролювати усі інциденти, які виникають під час надання послуг, наприклад, технічні проблеми або недоліки в комунікації. Ці інструменти допомагають забезпечити повний запис проблемних ситуацій та процесів

їхнього вирішення, що значно підвищує прозорість і ефективність управління. Систематичний підхід до вирішення інцидентів знижує ризики та покращує загальне управління відносинами з клієнтами [1].

Інструменти для комунікації та співпраці. Ефективне спілкування є ключовим аспектом надання послуг. Інструменти для комунікації, такі як Slack, Microsoft Teams або Zoom, дозволяють оперативно вирішувати питання та підтримувати безперервний зв'язок з клієнтами і командами. Вони забезпечують швидкий обмін інформацією, відеоконференції та обмін файлами, що сприяє прозорості процесів та оперативності в управлінні [1].

Програмне забезпечення для моніторингу продуктивності. Інструменти для моніторингу продуктивності, такі як Datadog або SolarWinds, дозволяють контролювати технічні системи та їхню ефективність в режимі реального часу. Вони автоматично сповіщають про можливі проблеми та надають інформаційні панелі для оцінки продуктивності. Це дозволяє вчасно виявляти проблеми та уникати збоїв у наданні послуг, що позитивно впливає на якість обслуговування та задоволення клієнтів [1].

Інструменти керування знаннями (Knowledge Management Tools) дозволяють централізувати, організовувати, зберігати та поширювати важливу інформацію всередині компанії, полегшуючи доступ до даних про процеси, продукти, послуги та клієнтів. Вони підтримують організації у створенні систематизованих баз знань, які забезпечують швидкий доступ до потрібної інформації, зменшують кількість повторюваних запитань та покращують прийняття рішень [3].

Використання таких інструментів критично важливе для швидкого вирішення проблем клієнтів та підтримки командного обслуговування. У випадку виникнення проблеми співробітники можуть швидко знайти відповідні рішення, зменшуючи час реагування на запити.

Прикладами програм, які використовуються як інструменти керування знаннями, є Confluence (Atlassian) - популярний інструмент для створення та управління базами знань, який дозволяє команді спільно працювати над проектами, ділитися інформацією та зберігати документацію; Zendesk Guide - частина Zendesk, яка підтримує базу знань, допомагаючи компаніям організувати інформацію для швидкого доступу як внутрішнім співробітникам, так і клієнтам; Notion - універсальний інструмент, який дозволяє створювати централізовані бази знань, а також має функціонал для співпраці та управління проектами; Guru - інструмент для управління знаннями, який інтегрується з різними CRM-системами та іншими інструментами, що полегшує доступ до інформації в процесі роботи.

Інструменти керування контрактами (Contract Management Tools) допомагають автоматизувати та полегшити управління процесами, пов'язаними з підписанням, зберіганням, контролем та дотриманням договірних зобов'язань. Вони забезпечують централізоване зберігання контрактів та спрощують моніторинг їх виконання [3].

Найпопулярнішими інструментами для управління контрактами є DocuSign CLM - рішення для управління життєвим циклом контрактів, яке

допомагає автоматизувати кожен етап процесу управління контрактами: від створення до затвердження, підписання і зберігання; ContractWorks - інструмент для управління контрактами, який забезпечує безпечне зберігання, автоматичні нагадування про терміни виконання та відстеження договірних зобов'язань; Agiloft - система для управління контрактами з можливістю налаштування робочих процесів, автоматизації процесів підписання та моніторингу контрактів; PandaDoc - платформа для управління контрактами, яка пропонує можливості створення контрактів, їхнього електронного підпису та відстеження.

Сучасні інноваційні інструменти значно покращують процес управління наданням послуг, підвищуючи ефективність, швидкість і точність виконання завдань [4]. Вони забезпечують: зменшення витрат за рахунок оптимізації процесів та автоматизації; підвищення якості послуг завдяки оперативному моніторингу та своєчасному реагуванню; покращення взаємодії з клієнтами; швидкість впровадження нових систем [2]. Загалом, використання сучасних інструментів допомагає досягти більш високої операційної ефективності, покращити управління ресурсами та задоволення клієнтів, що є критичними факторами для успішної діяльності у конкурентних умовах.

1. Kate Eby. Optimize the Service Delivery Management Process With Best Practices and a Free Template. 1 May, 2024. URL: <https://www.smartsheet.com/content/service-delivery-management>

2. Martins J., Lingaiah J. What are the key features and benefits of using a service delivery management tool? 2024. URL: <https://www.linkedin.com/advice/1/what-key-features-benefits-using-service-1f>

3. Service Delivery Management: Optimizing Customer Satisfaction. *Nomadia. Smart mobility solutions*. 2023. URL: <https://www.nomadia-group.com/en/resources/blog/service-delivery-management-optimizing-customer-satisfaction/>

4. What Is Service Delivery Management? (And Its Importance). Indeed Editorial Team. 2024. URL: <https://au.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-service-delivery-management>

Поляк К.Ю., к.е.н., доцент кафедри документальних комунікацій та менеджменту РДГУ

КРЕАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ПЕРІОД ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ВІТЧИЗНЯНІ ПІДПРИЄМСТВА

Починаючи з 2022 року, в надзвичайно складних умовах воєнного часу, креативний менеджмент в Україні зіштовхується з абсолютно новими, специфічними викликами, котрі потребують термінової адаптації стратегій, інноваційного підходу та швидких змін в управлінні. Війна та її наслідки критично впливають на бізнес-середовище, економіку та суспільство в цілому. Однак саме в таких, екстремальних, умовах саме креативність може стати важливим фактором для виживання та розвитку підприємств і зрештою, країни в цілому.

У період воєнного стану підприємства повинні швидко адаптуватися до нових умов, зокрема до змін у попиті, відсутності ресурсів або до перебоїв у їх

Наукове видання

**Публічне управління та менеджмент:
сучасні тренди та перспективи**

ЗБІРНИК ТЕЗ

**II Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів
вищої освіти та молодих учених**

26 листопада 2024 року

Відповідальна за випуск
Сяська Олена Василівна