

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДОКУМЕНТАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ



ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА МЕНЕДЖМЕНТ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

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

26 Листопада 2025 року

м. Рівне

Рекомендовано Вченою радою Рівненського державного гуманітарного університету (протокол №13 від 22 грудня 2025 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 III Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених. Рівне, 26 листопада 2025 р. [тези доп.]. Рівне: РДГУ, 2025. 149 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>Андрейчук А.А., Сяська О.В.</i> Нормативні засади функціонування органів місцевого самоврядування.....	7
<i>Бобровнік В.Л., Савченко О.Р.</i> Інноваційні підходи до проєктування мотиваційного середовища закладу освіти.....	9
<i>Виннічук С.В., Сяська О.В.</i> Засади професійного розвитку кадрів медичної галузі	12
<i>Григорійчук Б.В., Сяська О.В.</i> Оцінювання ефективності функціонування закладів системи охорони здоров'я.....	15
<i>Мікуліч В.О., Артюшок К.А.</i> Проблемні питання в розвитку територіальних громад під час воєнного стану: шляхи вирішення.....	17
<i>Придоус І.О., Машта Н.О.</i> Інструменти цифрових маркетингових комунікацій для територіальних громад.....	20

СЕКЦІЯ 2. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В КОНТЕКСТІ ВИКЛИКІВ СЬОГОДЕННЯ

<i>Герасименко М.О., Поліщук О.Ю.</i> Вплив воєнних дій на фінансову систему України: тенденції, ризики, стабілізаційні заходи.....	23
<i>Берташ Б.М.</i> Передумови впровадження та роль стратегічної екологічної оцінки в адаптації публічного управління до вимог Європейського Союзу	25
<i>Гопанчук І.О., Савченко О.Р.</i> Формування конкурентних переваг місцевого бізнесу в умовах сільської громади.....	27
<i>Дейнега О.В.</i> Інформаційна безпека держави: виклики, загрози та механізми протидії.....	30
<i>Машта Н.О.</i> Стандартизація підходів до оцінювання ефективності використання цифрових маркетингових інструментів у територіальних громадах	32
<i>Оліскевич М.М., Стасишин А.В.</i> Роль державної інноваційної політики у формуванні сучасної сервісної держави	35
<i>Помф'юк Т.М., Малімон В.І.</i> Цифрові інструменти як механізми підвищення ефективності публічного управління цивільним захистом на рівні територіальних громад.....	38
<i>Прокіпчук А.А., Малімон В.І.</i> Моніторинг і оцінювання ефективності державної політики щодо розвитку урбанізованих територій: індикатори, дані, інституційний дизайн.....	41
<i>Тиргоале Г.О., Тюріна Д.І.</i> Управління життєвим циклом електронних документів у публічному управлінні: стандарти, виклики та цифрові практики e-governance.....	44

<i>Шоміна О.О., Блінов Є.М.</i> Питання державного регулювання сфери штучного інтелекту в науковому та медійному полі України	46
<i>Шушаріна В.С., Хижнякова Н.О.</i> Стимулювання відвідуваності як шлях до підвищення фінансової стійкості Рівненського зоопарку.....	49

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

<i>Будзін Д.В., Юхименко-Назарук І.А.</i> Алгоритмічне управління в цифровому бізнесі: виклики етичної відповідальності та нові моделі прийняття управлінських рішень	52
<i>Волос І.В., Микитин Т.М.</i> Формування ефективної системи менеджменту у сфері медичних виробів в Україні	54
<i>Голубєв О.В., Машта Н.О.</i> Конкурентоспроможність українських виробників тактичного одягу в умовах воєнного стану	57
<i>Григорук А.С., Поляк К.Ю.</i> Сутність організаційної адаптивності в системі сучасного менеджменту.....	60
<i>Дем'янюк О.О.</i> Роль управлінських механізмів у захисті інтелектуальної власності.....	62
<i>Катіба В.В., Тюріна Д.І.</i> Інноваційні підходи до менеджменту в публічному управлінні в умовах цифрової трансформації.....	65
<i>Крутіков І.О., Буканов Г.М.</i> Цифрова трансформація як інструмент управління сталим розвитком банківської сфери: вплив технологій на ESG-інтеграцію та стійкість до криз	67
<i>Куліш Д.О., Максимчук Н.С.</i> Стратегія цифровізації HR-процесів та мотивації персоналу на підприємстві ТОВ «Шепетівкацукор».....	70
<i>Кусій Є., Буканов Г.М.</i> Етичні імперативи та ціннісні орієнтири корпоративної культури банківської сфери в контексті сталого розвитку та євроінтеграції України.....	73
<i>Максимчук Н.С.</i> Психологічна компетентність менеджера та її роль в успішному управлінні організацією	76
<i>Максимюк Т.П.</i> Психологічна безпека як умова інноваційного розвитку управлінських команд.....	78
<i>Марценюк В.В.</i> Аутсорсинг фулфілменту для малого та середнього e-commerce бізнесу	80
<i>Федорченкова А.О.</i> Мотивація персоналу як інструмент підвищення продуктивності в сучасному менеджменті.....	82
<i>Шушаріна В.С., Берташ Б.М.</i> Розробка бізнес-моделі інноваційного освітньо-розважального закладу в умовах обмеженого регіонального ринку.....	84

СЕКЦІЯ 4. СУЧАСНІ НАУКОВО-ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ДО СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

<i>Бедек В.М., Микитин Т.М.</i> Сутність маркетингу та особливості його реалізації.....	88
<i>Бігунець І.В., Машта Н.О., Микитин Т.М.</i> Проблеми стратегічного планування розвитку Державного архіву Рівненської області.....	91
<i>Гуменюк В.П., Поліщук О.Ю.</i> Психологічні маніпуляції в управлінні персоналом: газлайтинг, лав-бомбардування та контроль через страх втрати роботи	93
<i>Давидюк П.П., Поляк К.Ю.</i> Факторне середовище якості послугових організацій.....	95
<i>Деревенко В.С., Микитин Т.М.</i> Функціональні засади логістичної системи сучасних підприємств	98
<i>Лукашевич П.В., Савченко О.Р.</i> Сутнісні аспекти збутової діяльності сучасних комерційних організацій	100
<i>Марчук Д.О., Поліщук О.Ю.</i> Маніпулятивна поведінка працівників у системі управління та її вплив на ефективність організації	103
<i>Матвійчук Т.В., Марценюк В.В.</i> Особливості організації зовнішньоекономічної логістичної діяльності аграрних підприємств	105
<i>Приварський Б.Р., Сяська О.В.</i> Розвиток персоналу як елемент системи менеджменту підприємства.....	107
<i>Самко І.В., Максимчук Н.С.</i> Системний підхід до оцінки ефективності діяльності підприємств у часі	110
<i>Самко М.П., Сяська О.В.</i> Управління маркетинговою діяльністю сучасних підприємств	113
<i>Серостанова О.В., Поляк К.Ю.</i> Сучасні підходи до стратегічного управління банками України в період воєнного стану.....	115
<i>Шушаріна В.С., Савченко О.Р.</i> Оцінка готовності підприємства до змін у системі зовнішніх комунікацій та збуту	117
<i>Щербач І.О., Поліщук О.Ю.</i> Поведінкові аспекти лідерства: маніпуляційні практики та продуктивність персоналу	120

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

<i>Бабенко Ж.В.</i> Інтеграція психологічних прийомів у сучасний маркетинг інформаційних продуктів та послуг	123
<i>Блєдних М.А., Сілкова Г.В.</i> Особливості функціонування інформаційної служби Луцької міської ради	126
<i>Козел Б.В., Сілкова Г.В.</i> Актуальні методи інформаційно-аналітичної діяльності.....	129

<i>Костенко М.С.</i> Освітня компонента «Інформаційна культура» в контексті еволюції підходів до інформаційної культури як суспільного явища	132
<i>Павлюк Н.П.</i> Проблеми формування українськомовного професійного дискурсу менеджера в умовах багатомовного середовища	135
<i>Сілкова Г.В., Костенко М.С.</i> Інформаційно-аналітичний супровід як складова управлінської діяльності.....	138
<i>Хевзюк Т.М., Черніговець Т.І.</i> Аналітична оцінка організації документообігу та роботи з електронними журналами у закладі загальної середньої освіти	141
<i>Черніговець Т.І.</i> Інформація як засіб комунікації місцевих органів влади з громадськістю	143
<i>Юсюк І.В., Сілкова Г.В.</i> Документний потік як засіб інформаційного забезпечення і об'єкт бібліометричного аналізу.....	146

корпоративної культури та впровадження стандартів етичного управління також є важливою умовою формування здорових трудових відносин.

У сучасному менеджменті ефективна комунікація та повага до працівників є необхідними складовими успішної організації. Розуміння природи маніпулятивних впливів, уміння їх розпізнавати та протидіяти їм сприяє створенню безпечного робочого середовища, у якому зростає професійна ефективність і зберігається психологічне благополуччя працівників.

1. Cialdini, R. *Influence: The Psychology of Persuasion*. New York: Harper Business, 2006.
2. Goleman, D. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, 1995.
3. Sweet, P. The sociology of gaslighting. *American Sociological Review*, 2019, vol. 84, no. 5, pp. 851–875.
4. Hochschild, A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 2012.

*Давидюк П. П., здобувач вищої освіти ОС «магістр»
за спеціальністю ДЗ «Менеджмент», РДГУ
Поляк К. Ю., к. е. н., доцент кафедри документальних
комунікацій та менеджменту РДГУ*

ФАКТОРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ ЯКОСТІ ПОСЛУГОВИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Сучасна економіка висуває перед організаціями нові вимоги щодо адаптивності та ефективності управління, особливо у сфері надання послуг. Сервісні організації – це специфічний тип суб'єктів господарювання, діяльність яких спрямована на надання нематеріальних благ, орієнтованих на задоволення індивідуальних потреб клієнтів. Вони функціонують у динамічних умовах ринку, технологічної трансформації та цифровізації, що зумовлює необхідність високої гнучкості бізнес-процесів, впровадження інновацій та інтеграції сучасних технологій для забезпечення стабільного та високоякісного обслуговування споживачів.

Згідно з Господарським кодексом України, суб'єкт господарювання є самостійним організаційним утворенням, здатним здійснювати виробничу, науково-дослідну, торговельну чи іншу діяльність із відповідальністю за свої зобов'язання та управлінням відокремленим майном [1]. Поєднання цього визначення з нематеріальною специфікою послуг формує унікальні управлінські характеристики сервісних організацій: орієнтацію на клієнта, гнучкість організаційних процесів та здатність до постійного вдосконалення сервісу.

Якість послуг у сучасних наукових підходах розглядається як комплексне соціально-економічне явище, що інтегрує очікування споживачів, стандарти організації процесів обслуговування та ефективність реалізації сервісних функцій. Вона характеризується не лише відповідністю нормативним вимогам, а й суб'єктивним сприйняттям клієнта, яке формується під впливом його очікувань, індивідуальних потреб та попереднього досвіду взаємодії з

організацією [2, с. 221; 3, с. 55]. Науковці підкреслюють, що якість послуг визначається нематеріальною та індивідуалізованою природою продукту, поєднанням процесів надання та споживання, а також безпосереднім впливом виконавця на результат [3, с. 55]. Такий підхід дозволяє відокремити концепцію обслуговування як системної діяльності, що включає комплекс робіт і сервісних функцій, спрямованих на задоволення потреб клієнтів.

Ефективне управління якістю послуг є стратегічним інструментом підвищення конкурентоспроможності організацій і включає планування, організацію, контроль та вдосконалення процесів надання послуг. Воно передбачає інтеграцію внутрішніх ресурсів, професійних компетенцій персоналу та технологічних рішень для забезпечення стабільного рівня обслуговування, адаптацію бізнес-процесів до динаміки ринку та впровадження цифрових технологій, що дозволяє своєчасно задовольняти потреби клієнтів і підтримувати їхню лояльність [2; 3].

Основні компоненти політики якості включають:

- визначення цілей і зобов'язань керівництва;
- відповідність стандартам та законодавчим вимогам;
- системний підхід до управління процесами;
- навчання та розвиток персоналу;
- моніторинг і контроль якості;
- активне використання зворотного зв'язку від клієнтів [4, с. 197-198].

Конкурентні переваги організації досягаються через поєднання високоякісного сервісу, індивідуального підходу до клієнта та оптимізації внутрішніх процесів [3].

У сучасних умовах розвитку економіки якість послуг стає одним із ключових показників конкурентоспроможності сервісних організацій, а формування ефективних механізмів її забезпечення потребує всебічного аналізу чинників, що визначають результати діяльності підприємства. Як зазначає А. Паккі, трансформація умов зовнішнього середовища – цифровізація, глобалізація, посилення конкуренції, зміна поведінки споживачів – зумовлює необхідність адаптації бізнес-процесів та підвищення їх ефективності [5, с. 172].

Науковці виділяють такі внутрішні фактори, що впливають на якість послуг:

- організаційна культура та сервісна етика;
- рівень стандартизації та оптимізації процесів;
- професійна компетентність персоналу;
- структура управління, мотиваційна система та координація операційних процесів;
- швидкість реагування на потреби клієнтів [6; 7; 10].

До зовнішніх факторів належать:

- соціально-демографічні зміни;
- економічні тенденції та конкуренція;
- технологічний розвиток та цифровізація;
- політико-правові та екологічні умови [8; 9], інші (рис. 1).

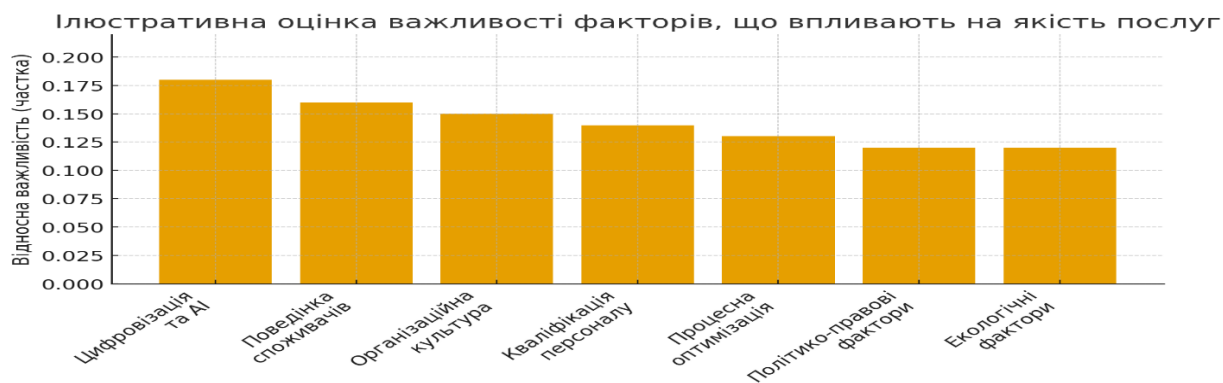


Рис. 1. Факторне позиціонування ринку послуг, сформовано автором згідно даних

Проведений аналіз показав, що якість послуг формується під комплексним впливом внутрішніх та зовнішніх факторів, а їхня відносна значущість варіюється залежно від специфіки організації та умов ринку. Гістограма та факторна модель дозволяють систематизувати ключові чинники та виділити пріоритетні напрями управлінського втручання, що сприяє підвищенню ефективності обслуговування. Результати свідчать про тісний взаємозв'язок між організаційною культурою, процесами внутрішнього навчання, технологічними аспектами та зовнішніми умовами.

Отримані висновки підкреслюють необхідність комплексного підходу до управління якістю послуг і можуть бути використані для розробки практичних рекомендацій щодо оптимізації системи управління, а також для подальших академічних досліджень у сфері підвищення конкурентоспроможності організацій через вдосконалення процесів обслуговування.

1. Господарський кодекс України: Ухвалений Верховною Радою України від 16 січня 2003 р. № 436-IV (зі змінами і доповненнями від 22.12.2011) URL: <http://rada.gov.ua>
2. Зятковський І. В. Суб'єкти господарювання: економіко-правова характеристика. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2005. № 32. С. 221-224.
3. Турило А. М., Турило А. А. Оцінка результативності ефективності продуктивності і збитковості підприємства : монографія. Кривий Ріг : ЕтюдСервіс. 2010. 196 с.
4. Голіна О. В. Теоретико-правові підходи до визначення поняття «комплексна послуга / послуговий продукт» в контексті договірної регулювання господарських відносин. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2025. №3. С. 196-199.
5. Паккі А. Трансформація структури бізнес-процесів в сучасних умовах економічного розвитку. *Науковий журнал «Моделювання розвитку економічних систем»*. 2025. №1. С. 168-175.
6. Козловський Є. В., Зараховський О. Є., Неїленко С. М. Специфіка проектування процесу надання послуг харчування у підприємствах готельного бізнесу. *Ефективна економіка*. 2025. №10. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.10.62>
7. Ситник Н. І. Організаційна культура як чинник забезпечення якості послуг. *Вісник Львівського університету. Серія економічна*. 2024. №61. С. 98–104
8. Гончаренко Н. В. Управління якістю послуг: теоретичні засади та прикладні аспекти. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2023. №44. С. 112–118
9. Пилипенко А. А. Зовнішнє середовище підприємства: характеристика та вплив на функціонування сервісних організацій. *Економічний форум*. 2022. №1. С. 122–129
10. Дашко І. М. Фактори підвищення якості сервісного обслуговування в сучасних умовах. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2022. №47. С. 55–60.

Наукове видання

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

ЗБІРНИК ТЕЗ

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

26 листопада 2025 року

Відповідальна за випуск
Сяська Олена Василівна