

# **TRANSFORMACJE CYFROWE I TECHNOLOGIE INNOWACYJNE W EKONOMII**

ZBIÓR MATERIAŁÓW Z MIĘDZYNARODOWEJ NAUKOWO-PRAKTYCZNEJ KONFERENCJI INTERNETOWEJ

Część 2.

## **ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ**

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ

Частина 2.

**Redakcja naukowa:**  
**Ireneusz Żuchowski**  
**Zoia Sharlovych**  
**Olena Dudnyk**



**Łomża-Charków**  
**14-15.03.2024**

**MIĘDZYNARODOWA AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH W ŁOMŻY, RZECZPOSPOLITA POLSKA  
PRYWATNA INSTYTUCJA SZKOLNICTWA WYŻSZEGO  
"CHARKOWSKI UNIWERSYTET TECHNOLOGICZNY "SHAG", UKRAINA**

**МІЖНАРОДНОЇ АКАДЕМІЇ ПРИКЛАДНИХ НАУК В ЛОМЖІ, РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА  
ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
«ХАРКІВСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ШАГ» (ХАРКІВ, УКРАЇНА)**

**Redakcja naukowa:**

**dr inż. Ireneusz Żuchowski, dr Zoia Sharlovykh, dr Olena Dudnyk**

**За науковою редакцією:**

**Іренеуш Жуховскі, Зоя Шарлович, Олена Дудник**

**Transformacje cyfrowe i technologie innowacyjne w ekonomii** [wydanie elektroniczne]: zbiór materiałów Międzynarodowej Naukowo-Praktycznej Konferencji Internetowej, Łomża – Charków, 14-15.03.2024 r. / Redakcja naukowa: Ireneusz Żuchowski, Zoia Sharlovykh, Olena Dudnyk. Łomża: Międzynarodowa Akademia Nauk Stosowanych w Łomży; Charków : PISzW "Charkowski Uniwersytet Technologiczny "SHAG", Ukraina. Wydawnictwo: MANS w Łomży, Część 2. 2024. 413 s. Format PDF ; publikacja internetowa ; depozytariusz instytucjonalny.

**Цифрові трансформації та інноваційні технології в економіці** [електронне видання] : збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, Ломжа - Харків, 14-15.03.2024 / Наукові редактори: Іренеуш Жуховскі, Зоя Шарлович, Олена Дудник. Ломжа : Міжнародна Академія Прикладних Наук в Ломжі; Харків : ПЗВО "Харківський технологічний університет "ШАГ", Україна. Видавництво: MANS в Ломжі, Частина 2. 2024. 413 с. PDF-формат ; мережеве видання ; інституційний депозитарій.

**Recenzenci:**

**dr hab. Agnieszka Brelik**, prof. ZUT, Zachodniopomorski Uniwersytet Techniczny w Szczecinie  
**prof. dr hab. Oleksandra Mandych**, Państwowy Uniwersytet Biotechnologiczny, Ukraina

**RADA REDAKCYJNA:**

**dr Olena Dudnyk**, PISzW "Charkowski Uniwersytet Technologiczny "SHAG", Ukraina  
**dr inż. Ireneusz Żuchowski**, prof. MANS, Międzynarodowa Akademia Nauk Stosowanych w Łomży, Rzeczpospolita Polska  
**dr Maria Majboroda**, PISzW "Charkowski Uniwersytet Technologiczny "SHAG", Ukraina  
**dr Tymur Makushenko**, PISzW "Charkowski Uniwersytet Technologiczny "SHAG", Ukraina  
**mgr Nataliia Moshenets**, Pierwszy Ukraiński Bank Międzynarodowy, Ukraina  
**dr Nadiia Kolpachenko**, PISzW "Charkowski Uniwersytet Technologiczny "SHAG", Ukraina  
**dr Zoia Sharlovykh**, Międzynarodowa Akademia Nauk Stosowanych w Łomży, Rzeczpospolita Polska

**ISBN 978-83-969222-8-1**

Zbiór powstał z gotowych materiałów dostarczonych przez autorów. Wydawca nie ponosi odpowiedzialności za materiały przekazane do publikacji.

Збірник сформований з готових матеріалів, наданих авторами. Видавець не несе відповідальності за надані до публікації матеріали.

Wydawnictwo: MANS w Łomży



## Spis treści / Зміст

<b>Wprowadzenie / Вступ</b> .....	7
<b>Майборода Марія, Дема Мар'яна</b> РОЛЬ ЛІДЕРСТВА ТА ЕФЕКТИВНІ ПІДХОДИ МОТИВАЦІЇ В УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ В ЕПОХУ ІННОВАЦІЙ .....	9
<b>Майбородіна Наталія, Герасименко В'ячеслав</b> ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ АГРАРНОГО СЕКТОРУ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ .....	19
<b>Manachynska Yulia</b> INNOVATIONS IN TEACHING AND LEARNING PRACTICES IN UKRAINE'S HIGHER EDUCATION .....	26
<b>Митрофанова Лілія</b> АНАЛІТИКА ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ОСВІТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ УКРАЇНИ .....	31
<b>Міщук Євгенія</b> АНАЛІТИЧНІ НАВИЧКИ У КЕРУВАННІ ПЕРСОНАЛОМ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ .....	39
<b>Мотрич Анна</b> УКРАЇНСЬКА СТАРТАП-ЕКОСИСТЕМА ПІД ЧАС ВІЙНИ .....	45
<b>Мошенець Наталія</b> БЕЗПЕРЕРВНЕ ПРОФЕСІЙНЕ НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА МЕНЕДЖМЕНТУ КОМПАНІЙ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ .....	51
<b>Муромцева Юлія</b> ТРАНСФОРМАЦІЇ РИНКУ ПРАЦІ В КОНТЕКСТІ НАСЛІДКІВ ПОВНОМАСШТАБНОГО РОСІЙСЬКОГО ВТОРГНЕННЯ В УКРАЇНУ .....	57
<b>Нагаєв Віктор, Земляна Людмила, Вашечко Сергій</b> ФОРМУВАННЯ ЛІДЕРСЬКИХ НАВИЧОК ПЕРСОНАЛУ АГРАРНИХ ФОРМУВАНЬ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ .....	62
<b>Нагаєв Віктор, Червоний Сергій, Безнос Євгеній</b> ЦИФРОВІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ: ТЕХНОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ .....	72
<b>Надтока Максим</b> ТРАНСФОРМАЦІЯ ПРОЦЕСІВ УХВАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В ЧАСТИНІ ПУБЛІЧНИХ ЗАКУПІВЕЛЬ ЯК РУШІЙНА СИЛА ВІДНОВЛЕННЯ У ПІСЛЯВОЄННИЙ ЧАС .....	81
<b>Наумова Тетяна, Старосільська Валерія</b> РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ КОМПАНІЙ З НАДАННЯ ПОСЛУГ ДОСТАВКИ ЯК СПОСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ .....	87
<b>Neroda Tetyana</b> METODY ZWIĘKSZANIA EFEKTYWNOŚCI ZARZĄDZANIA LOKALNYMI ŁAŃCUCHAMI LOGISTYCZNYMI W INTELIGENTNEJ FABRYKI DRUKU .....	93
<b>Нестеренко Оксана, Крутова Анжеліка</b> МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ІНДЕКСУ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ ТА СУСПІЛЬСТВА .....	102

<b>Омельяненко Галина, Парій Світлана</b> ЗМІНА ВЕКТОРА ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ПІДГОТОВКИ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ ВІДПОВІДНО ДО ЦИФРОВІЗАЦІЇ ГАЛУЗІ .....	112
<b>Оніщенко Кристина, Кущенко Олена</b> АНАЛІТИКА СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ .....	118
<b>Опанасенко Віталій</b> ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ПРОБЛЕМНО-РОЗВИВАЛЬНОГО НАВЧАННЯ ПІД ЧАС ВИВЧЕННЯ МАЙБУТНІМИ АГРОІНЖЕНЕРАМИ ДИСЦИПЛІНИ «СІЛЬСЬКОГОСПОДАРСЬКІ ТА МЕЛІОРАТИВНІ МАШИНИ» .....	123
<b>Остапенко Роман</b> ВВЕДЕННЯ В МЕТОДИ ТРАНСФЕРТНОГО ЦІНОУТВОРЕННЯ В УКРАЇНІ .....	129
<b>Охман Наталя, Ільїна Ірина</b> ОСОБЛИВОСТІ РОЗРОБКИ ДИЗАЙНУ ЗАСТОСУНКУ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ДИСЛЕКСІЄЮ .	139
<b>Охман Наталя, Лобасова Анастасія</b> СПЕЦИФІКА РОЗРОБКИ ДИДАКТИЧНИХ МАТЕРІАЛІВ ДЛЯ ДІТЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ОСВІТНИМИ ПОТРЕБАМИ .....	145
<b>Передера Альона</b> АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ВПЛИВУ ВІЙНИ НА ДОСЯГНЕННЯ ЦСР В УКРАЇНІ .....	150
<b>Petrov Viktor, Fomichova Anna, Smihunova Olena</b> THE ROLE OF WORK MOTIVATION IN INCREASING THE COMPETITIVENESS OF THE ENTERPRISE .....	157
<b>Побережна Владислава, Кущенко Олена</b> АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ЦІН СУЧАСНОГО БУДІВЕЛЬНОГО РИНКУ УКРАЇНИ .....	162
<b>Подаков Євгеній</b> АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В ХЕРСОНСЬКІЙ ОБЛАСТІ .....	170
<b>Покришень Дмитро, Антонова Марія</b> ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ІНСТРУМЕНТ НАПИСАННЯ БІЗНЕС-ПЛАНУ .....	175
<b>Пономарева Надія, Москаленко Павло, Золотухіна Світлана</b> МОЖЛИВОСТІ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВИВЧЕННІ ГРАФІЧНИХ ДИСЦИПЛІН ..	185
<b>Порфіренко Володимир, Дехтяренко Дмитро</b> СТРАТЕГІЇ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТУ В УКРАЇНІ .....	191
<b>Порфіренко Володимир, Лойко Марія</b> УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВ .....	197
<b>Проценко Наталія</b> КОМПЕТЕНЦІЇ І ЗНАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ЕКОНОМІКИ ...	204
<b>Птуха Катерина, Кущенко Олена</b> СТАТИСТИЧНЕ ВИВЧЕННЯ РИНКУ РІПАКУ В УКРАЇНІ .....	209
<b>Пуш Олена</b> НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ СУПРОВІД ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ .....	217
<b>Пшеничний Ілля</b> СТРАТЕГІЧНИЙ ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ ОСНОВНИМИ ЗАСОБАМИ АГРАРНИХ ПІДПРИЄМСТВ .....	221
<b>Рехман Вікторія, Декалюк Олена</b> СТРАТЕГІЯ ПЛАНУВАННЯ В УПРАВЛІННІ МІЖНАРОДНОЮ ФІРМОЮ .....	226



<b>Саламаха Арсен</b> РОЛЬ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВДОСКОНАЛЕННІ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ .....	233
<b>Савченко Сергій, Аблязова Наталія</b> МАРКЕТИНГОВІ ІНСТРУМЕНТИ ЗАЛУЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ .....	238
<b>Савченко Катерина, Кущенко Олена</b> СТАТИСТИЧНЕ ВИВЧЕННЯ СТРАХОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ .....	243
<b>Сагачко Юлія</b> ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ .....	252
<b>Садовий Микола, Трифонова Олена, Булюбаш Сергій</b> ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS СТУДЕНТІВ ПІД ЧАС РОЗРОБКИ ВІРТУАЛЬНОГО ВИКЛАДАЧА ДЛЯ ГЕЙМІФІКАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ .....	258
<b>Самусь Тетяна</b> ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ З ПИТАНЬ БЕЗПЕКИ ПРАЦІ В АГРАРНОМУ ВИРОБНИЦТВІ У МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ .....	264
<b>Свинаренко Наталія</b> ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ ІСТОРИЧНИХ ДИСЦИПЛІН У ОНЛАЙН-ФОРМАТІ ІНОЗЕМНИМИ СТУДЕНТАМИ В УКРАЇНІ .....	270
<b>Сергієнко Тетяна</b> ТЕОРЕТИКО-КОНЦЕПТУАЛЬНІ ВИМІРИ ПІСЛЯВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ УКРАЇНИ .....	278
<b>Симоненко Єлизавета</b> РОЛЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗРОБЦІ ВІЗУАЛЬНОГО КОНТЕНТУ .....	283
<b>Стинич Олександр</b> СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ НА ЗАСАДАХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ З ВИКОРИСТАННЯМ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІЧНИМИ СУБ'ЄКТАМИ .....	290
<b>Storozhuk Dmytro</b> DEVELOPMENT STRATEGY FOR EFFICIENT MANAGEMENT SYSTEM OF PRODUCTION REMAINS COLLECTION IN PRINTING ENTERPRISE .....	296
<b>Сукач Олена, Сарана Леся</b> ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ .....	302
<b>Товкачова Анастасія, Федоренко Карина, Тимошенко Наталія</b> ВПЛИВ ВІЙНИ НА ІННОВАЦІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ УКРАЇНИ .....	307
<b>Феденко Дмитро, Онищук Ігор</b> POWER BI ЯК ЗАСІБ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ В УМОВАХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ .....	314
<b>Tsivka Vlada</b> IT INDUSTRY AND UKRAINE'S DIGITAL FRONT: STATUS AND DEVELOPMENT PROSPECTS .....	319
<b>Чекан Ольга, Жуковська Валентина</b> ЕФЕКТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ У ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ .....	327

<b>Чеканюк Катерина</b> ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ВЧИТЕЛЯ БІОЛОГІЇ ЗАСОБАМИ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ .....	332
<b>Chemodanova Maryna</b> NURTURING EXCELLENCE: THE CONTINUOUS DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL SKILLS IN MODERN SPECIALISTS .....	339
<b>Черненко Варвара, Костенко Оксана</b> ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ .....	344
<b>Черненко Оксана, Кіпятков Володимир, Стусь Сергій</b> РОЛЬ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ЛОГІСТИЦІ УКРАЇНСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ ПІД ЧАС ПОВНОМАСШТАБНОГО ВТОРГНЕННЯ РОСІЇ В УКРАЇНУ .....	351
<b>Черненко Оксана, Лисенко Давід</b> АНАЛІЗ ВПЛИВУ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ, ЕЛЕКТРОННИХ КУРСІВ ТА ІНШИХ ЦИФРОВИХ РЕСУРСІВ НА ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК .....	359
<b>Chutova Natalia</b> "SOFT SKILLS" COMPETENCES: SOCIOLOGICAL ANALYSIS .....	364
<b>Shmyhel Olha</b> MODERN DEVELOPMENT OF THE DIGITAL ECONOMY IN ACCOUNTING .....	372
<b>Shpilkin Andrii</b> LEADERSHIP IN THE DIGITAL TRANSFORMATION ERA: DEVELOPING SOFT SKILLS FOR STUDENT COMPETITIVENESS .....	379
<b>Шутяк Дарія, Петренко Ольга</b> СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ В ГАЛУЗІ СТРАХУВАННЯ АГРАРНИХ ПІДПРИЄМСТВ .....	385
<b>Щеглова Ярослава, Кущенко Олена</b> АНАЛІТИКА ВАЖЛИВОСТІ РІЗНОСТОРОННЬОЇ НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ .....	390
<b>Shcherban Elena</b> WAYS TO ACTIVATE RISK INVESTMENTS IN THE SPHERE OF INNOVATION IN UKRAINE CONSIDERING GLOBAL EXPERIENCE .....	394
<b>Юденкова Олена</b> СИХРОНІЗАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ З ТРЕНДАМИ РИНКУ ПРАЦІ ТА ПОТРЕБОЮ НА СУЧАСНІ КВАЛІФІКАЦІЙНІ НАВИЧКИ ФАХІВЦІВ ШЛЯХОМ РЕАЛІЗАЦІЇ КОМПЕТЕНТНІСТНОГО ПІДХОДУ .....	403

## РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ КОМПАНІЙ З НАДАННЯ ПОСЛУГ ДОСТАВКИ ЯК СПОСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ

*Наумова Тетяна, к.е.н., доцент, naumsirik5@gmail.com*

*Старосільська Валерія, здобувач вищої освіти, leraqwert14@gmail.com*

*Державний біотехнологічний університет*

**Анотація.** Досліджено сутність поняття реінжинірингу бізнес-процесів, його вплив на підвищення ефективності управління інноваційним розвитком компаній з надання послуг доставки. Доведено, що одним із провідних засобом комунікації є «Нова пошта», яка на сьогодні виступає лідером на ринку доставки в системі електронної торгівлі в Україні. Розроблені рекомендації щодо реінжинірингу бізнес-процесів компанії «Нова Пошта», шляхом виділення процесів управління інноваційним розвитком компанії.

**Ключові слова:** реінжиніринг, бізнес-процеси, послуги, доставка, інновації.

**Abstract.** The essence of the concept of business process reengineering, its impact on improving the efficiency of managing the innovative development of delivery companies is investigated. It is proved that one of the leading means of communication is "Nova Post", which is currently the leader in the delivery market in the e-commerce system in Ukraine. Recommendations for reengineering the business processes of the company "Nova Post" have been developed by allocating the processes of managing the company's innovative development.

**Keywords:** reengineering, business processes, services, delivery, innovation.

**Постановка проблеми.** Засоби комунікації завжди були платформою двосторонніх зв'язків між компанією з надання послуг та споживачем послуг в системі електронної торгівлі. Надання послуг з доставки є необхідною умовою функціонування ринку як внутрішньої так і міжнародної торгівлі. Усі послуги надаються компаніями з доставки в режимі реального часу. Це призводить до нагального реагування відповідних систем управління на вимоги та реалії інформаційно-технологічних рішень щодо засобів доставки кінцевому споживачу. Відповідно реінжиніринг бізнес-процесів стає на часі в умовах конкурентної боротьби між компаніями з надання послуг доставки. Тому, нагальною потребою є пошук нових методів покращення та удосконалення управлінських процесів сучасних потужних українських компаній.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Перспективи впровадження інновацій та конкурентноспроможність на ринку поштових послуг присвячено дослідження Пасічник М. С., Мина Ж. В., Мина М. А. [1], Маляр Є.О., Смерічевська С.В. [2]. Реінжиніринг логістичних бізнес-процесів розглядали Солодка О.В. [3], Сакун Л.М., Сухомлин Л.В., Різніченко Л.В., Велькін Б.О. [4], Кифяк В. І., Лакуста О. О., Водянка Л. Д. [5]. Питанням

управління бізнес-процесами присвячено праці Гаврильченко О.В. [6]. Шарко В.В., Нікітішин А.О. [7]. Незважаючи на значну кількість наукових праць, існує необхідність подальшого дослідження покращення процесів управління, реінжиніринг бізнес-процесів, а також визначення особливостей та тенденцій їх впровадження на підприємствах з надання послуг доставки, оскільки застосування цих процесів особливо в умовах глобальних криз та війни досить суттєво відрізняється від зарубіжної практики і потребує окремого дослідження можливостей використання досвіду розвинутих країн, що є особливо актуальним в умовах адаптації до глобалізаційних процесів.

**Метою** дослідження є узагальнення концептуальних засад реінжинірингу бізнес-процесів та удосконалення методичних підходів до управління інноваційним розвитком українських компаній з надання послуг доставки.

**Виклад основного матеріалу.** «Задля зацікавлення клієнтів та утримання позицій на вітчизняному ринку торгово-виробничі підприємства повинні застосовувати сучасні ефективні механізми формування та підтримання іміджу товарів, зокрема, за допомогою вдосконалення просування товарів і послуг в мережі Інтернет» [8]. Стрімкий поштовх просування товарів в мережі Інтернет надав можливість розвитку нових видів послуг з доставки. Інтернет торгівля займає вагомую нішу у конкурентному середовищі підприємств роздрібною торгівлі. «Електронна торгівля швидко розвивається у всьому світі. Поштові установи знаходяться в найбільш сприятливому положенні тому, що вони мають неперевершений географічний охоп, довіру фірмовому знаку і вдосконалення матеріально-технічного забезпечення у всьому світі. Це було визнано на зустрічі на вищому рівні ООН з проблеми будівництва інформативного суспільства, де Світовий поштовий союз був оголошений як один з лідерів і дослідників електронного бізнесу в співпраці з UNCTAD, ITU і МОП (міжнародною організацією праці)». Електронна торгівля з допомогою поштових підприємств є пріоритетною у наступних напрямках: постачання і повернення продуктів; матеріально-технічне забезпечення; платежі, зокрема електронні платежі, грошові перекази та мікро платежі; відвідування електронних магазинів та Інтернет ринку. [9].

Процеси надання послуг компаніями-перевізниками постійно змінюються під впливом розвитку інформаційних технологій, ринкового середовища, політичного стану та інших соціальних та економічних факторів. За цих умов сучасним компаніям з надання послуг доставки необхідно своєчасно реагувати на зміни в суспільстві, постійно вдосконалювати процеси як надання послуг так і процеси отримання послуг кінцевими споживачами. Тому, об'єктом дослідження є компанія «Нова Пошта», основним видом діяльності якої є сервіс експрес-доставки документів, вантажів і посилок для фізичних осіб та бізнесу. Компанія "Нова Пошта" – лідер на ринку експрес-доставок в Україні надає

послуги швидкої, зручної та надійної доставки. Сьогодні вона входить у ТОП-3 найпопулярніших логістичних компаній у цій країні. Компанія має 20 відділень, 260 поштоматів та 34 точки сервісу на отримання відправлень. Доставляє посилки та вантажі по всій території країни на наступний день. За 2023 рік було доставлено 1,3 млн посилок та вантажів, що вдвічі більше, ніж у 2022 році. У травні 2022 року Нова пошта прийняла рішення вийти на ринок найбільших європейських країн під брендом Nova Post. І вже у жовтні 2022 року компанія відкрила перше відділення у Польщі. Нова пошта стала першою українською компанією, яка вийшла на ринок Європи під час повномасштабної війни. Наразі у Польщі працюють 39 відділень Nova Post у 25 польських містах, а також два сортувальні термінали у Варшаві та біля Жешува (м. Глогув Малопольський). Окрім того, клієнти Nova Post мають можливість відправляти та отримувати посилки через 20 000 поштоматів компанії InPost по всій території країни. У 2023 була створена компанія Nova Post Europe, яка забезпечує швидку та надійну доставку документів, посилок і вантажів між європейськими країнами та Україною. За 2023 рік компанія розширила свою присутність в Європі і вже відкрила свої представництва у 11 країнах: Молдова, Польща, Литва, Чехія, Румунія, Німеччина, Словаччина, Естонія, Латвія, Угорщина, Італія. На початку 2024 року в Європі працює 86 відділень Nova Post, кур'єрська доставка та забір відправлень із будь-якої адреси у цих країнах, а також 35 000 точок сервісу . [10].

Інформаційні технології та системи, комунікаційні засоби, технічне забезпечення, що є невід'ємними елементами для суб'єктів електронного бізнесу, трудові ресурси та маркетингові заходи вимагають значних вкладень, а тому ефективність основної діяльності повинна постійно бути під контролем [11]. На нашу думку для утримання лідерських позицій на ринку з надання послуг доставки товарів кінцевому споживачу компанії «Нова пошта» необхідно проводити реінжиніринг бізнес-процесів. Модель бізнес-процесів управління інноваційним розвитком підприємств з надання послуг доставки представлена на рис.1. Інноваційні напрямки розвитку ми представили за трьома напрямками: надання послуг, управління додатковими послугами та отримання послуг кінцевим споживачем. Надання послуг здійснюється через мобільний додаток, що має зручний та доступний сервіс (за принципом роботи електронної пошти: клієнт бачить увесь вхідний і вихідний трафік). Використання бонусної програми -це інноваційний підхід до кожного постійного клієнта (накопиченими бонусами в будь-який момент можна розраховуватися за послуги). Однією із інновацій може стати самообслуговування, як варіант надання додаткових послуг. Для цього необхідно виділити зони експрес-обслуговування. Також інноваційним моментом для отримання послуг доставки може стати відкриття закритих зон (кімнат) для оглядання та примірки товарів.

Але, на нашу думку саме розвиток у сфері ШІ зможе змінити існуючі технології з надання послуг та їх отримання споживачем. Саме акцент на роботизації, сортуванні та обслуговуванні клієнтів; використанні штучного інтелекту в обслуговуванні; пакуванні нового покоління, зокрема циклічного та ізотермічного; використанні електричного та іншого альтернативного транспорту для доставки посилок та ін. Спеціально для роботи над новими продуктами Нова пошта організувала офлайн студію NovaTech. Це відкритий інноваційний простір з коворкінгом, лабораторією, шоурумом.

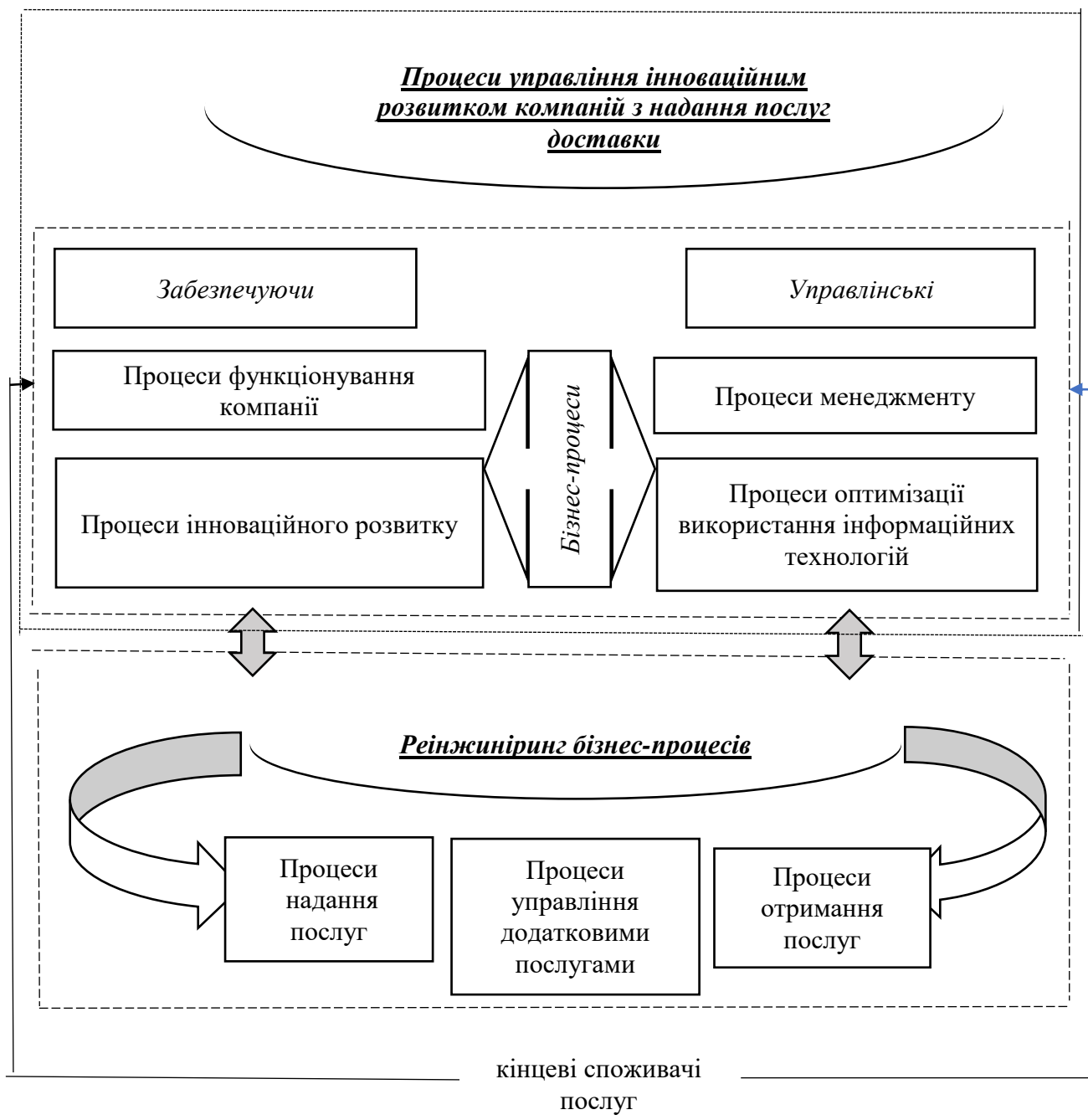


Рис.1. Модель бізнес-процесів управління інноваційним розвитком підприємств з надання послуг доставки  
Джерело: результати власних наукових досліджень авторів

Також тут є експозиція інновацій Нової пошти, де можна побачити роботизований поштомот, перший безпілотник компанії, роботу та тестовий електромобіль[10].

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** На підставі проведеного дослідження ми прийшли до висновку, що реінжиніринг компанії «НОВА ПОШТА» з використанням представлених бізнес - процесів – це прорив в інноваційних підходах до управління в цілому. Рекомендації щодо їх застосування дозволять компанії зберегти лідерські позиції на ринку з надання послуг доставки та за рахунок оптимізації використання інформаційних технологій підвищити конкурентоспроможність та якість надання послуг.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Пасічник М. С. , Мина Ж. В., Мина М. А. Інформаційне забезпечення послуг «НОВОЇ ПОШТИ» та інновації в сфері поштового зв'язку. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика.* Том 34 (73). № 5. 2023. С.257-261. DOI <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2023.5/42>.
2. Маляр Є.О., Смерічевська С.В. Інноваційні підходи до логістичного обслуговування споживачів в умовах циркулярної економіки. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції "Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи". 2023. URL: <http://confmanagement.kpi.ua/proc/article/view/279885>
3. Солодка О.В. Реінжиніринг логістичних бізнес-процесів як спосіб їх вдосконалення. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/d72376ab-98c7-488e-ab1b-27b21476605d/content>
4. Сакун Л.М., Сухомлин Л.В., Різніченко Л.В., Велькін Б.О. Реінжиніринг бізнес-процесів як сучасний метод управління стратегічними змінами на підприємстві. *Економіка і організація управління.* №2(38). 2020. С.81-97. DOI <https://doi.org/10.31558/2307-2318.2020.2.7>
5. Кифяк В. І., Лакуста О. О., Водянка Л. Д. Реінжиніринг як процес виходу підприємств з коронакризи. *Інвестиції: практика та досвід.* № 19—20. 2020. С.88-95. DOI: <https://doi.org/10.32702/23066814.2020.19—20.88>
6. Гаврильченко О.В. Управління бізнес-процесами підприємства на основі аналізу їх пріоритетності та виявлення критичних інцидентів. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/%D0%.pdf> .
7. Шарко В.В., Нікітішин А.О. Управління бізнес-процесами підприємства: процесний підхід. *Вісник Хмельницького національного університету.* № 4. Том 2. 2020. DOI: [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2020-284-4\(2\)-46](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2020-284-4(2)-46)



8. Наумова Т.А., Топоркова О.В., Янчева І.В. Організація обліку в системі електронної комерції. *Приазовський економічний вісник*. Випуск 3(26). 2021. С.153-158. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-3-27>
9. Ткаченко А.В. Аналіз маркетингової діяльності тов «НОВА ПОШТА». URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/09/208.pdf>
10. Нова пошта у світі. URL: [https://novaposhta.ua/o\\_kompanii/nova\\_poshta\\_u\\_sviti](https://novaposhta.ua/o_kompanii/nova_poshta_u_sviti)
11. Naumova T. Accounting and analytical support for the operational activities of e-business enterprises in the conditions of digital transformation. Operation and development management of economic entities in European integration conditions: information service, mechanisms, digitalization: collective monograph. Publishing House of University of Technology, Katowice, 2022. P. 215-232. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/35443>

**ISBN 978-83-969222-8-1**

