

**Міністерство освіти і науки України**  
**Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права**  
**Національного університету**  
**«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» (Україна)**  
**Національна школа публічного адміністрування (Канада)**  
**Варненський вільний університет Чорноризця Храбра (Болгарія)**  
**Гентський університет (Бельгія)**  
**Балтійська міжнародна академія (Латвія)**  
**Міжнародний науково-освітній та навчальний центр (Естонія)**  
**Покров Чехінвест s.r.o. (Чеська Республіка)**  
**Київський національний університет імені Тараса Шевченка (Україна)**  
**Національний технічний університет України**  
**«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» (Україна)**  
**Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна (Україна)**  
**Київський національний університет будівництва та архітектури (Україна)**  
**Державний торговельно-економічний Університет (Україна)**  
**Сумський державний університет (Україна)**  
**Львівський державний університет фізичної культури**  
**імені Івана Боберського (Україна)**  
**Ужгородський національний університет (Україна)**  
**Державна установа «Інститут економіки та прогнозування Національної**  
**академії наук України» (Україна)**  
**Державна установа «Інститут демографії та проблем якості життя**  
**Національної академії наук України» (Україна)**  
**Українська асоціація з розвитку менеджменту та бізнес-освіти (Україна)**  
**Полтавське територіальне відділення Всеукраїнської професійної громадської**  
**організації «Співка аудиторів України» (Україна)**  
**Торгово-промислова палата України (Україна)**



## **ЗБІРНИК**

# **III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції** **«СТАЛИЙ РОЗВИТОК: ВИКЛИКИ ТА ЗАГРОЗИ В** **УМОВАХ СУЧАСНИХ РЕАЛІЙ»**



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**05 червня 2025 року**

**ПОЛТАВА**

**Ministry of Education and Science of Ukraine  
National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic»  
Educational and Research Institute of Finance, Economy, Management and Law  
(Ukraine)  
National School of Public Administration (Canada)  
Varna Free University «Chernorizets Hrabar» (Bulgaria)  
Ghent University (Belgium)  
Baltic International Academy (Latvia)  
The International Research Education & Training Center (Estonia)  
Pokrov Czechinvest s.r.o. (Czech Republic)  
Taras Shevchenko National University of Kyiv (Ukraine)  
National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute»  
(Ukraine)  
V. N. Karazin Kharkiv National University (Ukraine)  
Kyiv National University of Construction and Architecture (Ukraine)  
State University Of Trade And Economics  
Sumy State University (Ukraine)  
Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Bobersky (Ukraine)  
Uzhhorod National University (Ukraine)  
Public Institution «Institute for Economics and Forecasting of the National Academy  
of Sciences of Ukraine» (Ukraine)  
Public Institution «Institute for Demography and Quality of Life of the National  
Academy of Sciences of Ukraine» (Ukraine)  
Ukrainian Association for Management Development and Business Education  
(Ukraine)  
Poltava Territorial Branch of the All-Ukrainian Professional NGO «Union of Auditors  
of Ukraine» (Ukraine)  
Ukrainian Chamber of Commerce and Industry (Ukraine)**

## **COLLECTION**

### **III International Scientific and Practical Internet Conference**

#### **«SUSTAINABLE DEVELOPMENT: CHALLENGES AND THREATS IN CONDITIONS OF MODERN REALITIES»**

**June 05, 2025**



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Poltava**

УДК 330.34-021.87”363”:342.77  
С 76

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу  
Національного університету імені Юрія Кондратюка заборонено

**Редакційна колегія:**

Онищенко С.В., д.е.н., професор;  
Крекотень І.М., к.е.н., доцент;  
Глебова А.О., к.е.н., доцент;  
Глушко А.Д., к.е.н., доцент;  
Гришко В.В., д.е.н., професор;  
Карпенко Є.А., к.е.н., доцент;  
Кульчій І.О., канд. держ. упр, доцент;  
Птащенко Л.О., д.е.н., професор;  
Свистун Л.А., к.е.н., доцент;  
Чижевська М.Б., к.е.н., доцент;  
Чичкало-Кондрацька І.Б., д.е.н., професор.

**Сталий розвиток: виклики та загрози в умовах сучасних реалій** : матеріали  
С 76 III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 05 червня 2025 р. – Полтава :  
Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2025. – 387 с.

У збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції розглянуто теоретичні, методологічні й практичні аспекти, виклики та загрози розвитку суб’єктів господарювання та держави в умовах сучасних реалій.

Досліджено теоретичні та практичні аспекти співпраці влади, менеджменту підприємства та громадських інституцій у контексті цілей сталого розвитку. Визначено проблеми та перспективи стабілізації фінансової системи як умова євроінтеграції України. Висвітлено сучасний стан та перспективи розвитку міжнародної економічної діяльності України. Досліджено особливості бухгалтерського обліку, аудиту, контролю й оподаткування суб’єктів господарювання в умовах сучасних реалій, а також окреслено перспективи соціально-економічного розвитку країни в контексті євроінтеграції.

Збірник розраховано на фахівців із фінансів, економіки та менеджменту, працівників органів державної влади й місцевого самоврядування, науковців, викладачів, аспірантів і студентів.

УДК 330.34-021.87”363”:342.77  
С 76

*Матеріали друкуються мовою оригіналів.  
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори*

ISBN 978-966-616-186-7

© Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

### Список використаних джерел

1. Салій Є.Ю. Зміни у зовнішньоекономічній діяльності України в умовах війни. *Журнал стратегічних економічних досліджень*. 2023. 3 (14). С. 58-71.
2. Баришполь С.Ю. Особливості регулювання зовнішньоекономічної діяльності України в умовах війни. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2023. 48. С. 7–13.
3. Скрипник С.В., Процевят О.С., Воронова О.В. Особливості регулювання зовнішньоекономічної діяльності в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2022. 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1308/1262> (дата звернення: 19.05.2025).

УДК 658.89

Папка В.С.

Науковий керівник – Гришко В.В., к.е.н., доцент

*Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»  
(м. Полтава, Україна)*

### **РОЛЬ КОМУНІКАЦІЙНОГО ПІДХОДУ В УПРАВЛІННІ КЛІЄНТСЬКОЮ ВЗАЄМОДІЄЮ ЗАДЛЯ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ**

У сучасному соціально-економічному середовищі бізнес має забезпечувати не лише економічну ефективність, а й соціальну відповідальність. Це визначає потребу в нових підходах до управління взаєминами зі споживачами.

У сучасних умовах глобалізації та динамічного розвитку цифрових технологій успішне ведення бізнесу неможливе без ефективної взаємодії з клієнтами. Компанії, які прагнуть до довгострокового сталого розвитку, повинні фокусуватися не лише на прибутках, а й на формуванні довірчих відносин з клієнтами, прозорості комунікації та соціальній відповідальності [1].

Клієнтська взаємодія - це сукупність контактів і точок дотику між бізнесом та клієнтом, починаючи з першого знайомства з брендом і до післяпродажного супроводу.

Комунікаційний підхід у менеджменті клієнтських відносин стає важливим інструментом, що сприяє досягненню цілей сталого розвитку, передусім в аспектах соціального залучення, прозорості та довіри.

Комунікаційний підхід передбачає системну побудову двосторонньої взаємодії між компанією та клієнтом. Йдеться не лише про передачу інформації, а про створення діалогу, що ґрунтується на розумінні потреб споживачів, забезпеченні відкритості, швидкому реагуванні та адаптації до зворотного зв'язку.

Такий підхід охоплює: формування позитивного іміджу компанії; налагодження системи постійної комунікації (офлайн та онлайн); персоналізацію повідомлень; використання емоційного інтелекту у взаємодії з клієнтом.

Комунікаційна стратегія є не просто інструментом маркетингу, а фактором формування довготривалих стосунків з цільовими аудиторіями. Її ефективність проявляється у зростанні лояльності, зменшенні витрат на залучення нових клієнтів, підвищенні репутації бренду. У довгостроковій перспективі це сприяє: забезпеченню стабільного зростання підприємства; формуванню соціально відповідального бізнесу; зміцненню позицій компанії як учасника соціального діалогу.

У контексті цифрової економіки ефективно управління клієнтською взаємодією передбачає застосування сучасних інформаційних технологій: CRM-систем, чат-ботів, аналітичних платформ. Це дозволяє сегментувати клієнтську базу, автоматизувати зворотній зв'язок, оптимізувати канали комунікації та впроваджувати нові формати взаємодії, зокрема в соціальних мережах.

Незважаючи на численні переваги, впровадження комунікаційного підходу стикається з низкою бар'єрів: організаційною інертністю, браком відповідної кваліфікації персоналу, складністю в управлінні багатоканальними комунікаціями. Водночас саме ці виклики формують перспективи розвитку нових управлінських моделей, орієнтованих на цінності сталого розвитку [2].

Комунікаційний підхід в управлінні клієнтською взаємодією має стати основою бізнес-стратегії сучасного підприємства. Його впровадження сприяє побудові відкритої, довірливої і ефективної взаємодії між бізнесом та споживачами, що є одним із ключових чинників досягнення цілей сталого розвитку в Україні.

#### **Список використаних джерел**

1. Задой В. А., Савельєва Л. М. Сталий розвиток: концепції, стратегії, механізми. Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля, 2022. 264 с.
2. Пономарьов В. С. Управління взаємовідносинами з клієнтами: теорія і практика. К.: Центр учбової літератури, 2021. 228 с.

УДК 004.7:658.7

Петлюх В.В.

Науковий керівник – Карпенко Ю.В., к.е.н., доцент

*Національний університет «Полтавська політехніка ім. Юрія Кондратюка»  
(м. Полтава, Україна)*

### **СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЛОГІСТИКОЮ**

Розвиток цифрових технологій зумовив численні трансформації у світі, і бізнес-процеси, управління логістикою не є винятком. Інтеграція цифрових технологій у логістику стала пріоритетом для великих компаній і стратегічною політикою, в яку розвинені країни інвестують значні кошти для зміцнення своїх позицій на міжнародній арені. З огляду на інтеграцію відповідної цифрової інфраструктури, розвиток товарних ринків, якій ґрунтується на використанні цифрових технологій, є більш реалістичним. Основним каталізатором розвитку цифрових технологій в управлінні логістичними процесами стало поширення Індустрії 4.0 та концепції інтелектуальної логістики, що базується на інтелектуальному управлінні цифровими системами [1].

В Індустрії 4.0 складовими частинами логістичних систем на відповідних рівнях будуть автономні роботи, кіберфізичні та мехатронні системи тощо. На сьогодні існують загально визнані класифікації логістичних мереж за різними ознаками, які будуть актуальними і у майбутньому. Проте в умовах Індустрії 4.0, коли межі (насамперед інформаційні) між підприємствами будуть розмитими, чітко визначити логістичні системи буде важче. У цьому випадку, на думку дослідників, потрібно буде говорити про умовні логістичні системи. В Індустрії 4.0 дістане подальшого розвитку й прийнятий у розвинутих країнах поділ компаній, що надають логістичні послуги, на операторів різного рівня залежно від ступеня інтегрованості їх діяльності з діяльністю замовника та пропонованих ними послуг [2]. Інформаційні системи управління логістикою – це організована сукупність технічних засобів, програмного забезпечення та персоналу, що забезпечує збір, обробку, зберігання та обмін інформацією для управління логістичними процесами. Вони допомагають оптимізувати транспорт, зберігання, розподіл та інвентар, забезпечуючи ефективне управління матеріальними потоками.

У змінному середовищі ланцюг поставок вимагає рішень, які збільшують стійкість до викликів Логістики 4.0. Наразі є такі тенденції розвитку інформаційних систем логістики.

1. Цифрова трансформація та автоматизація. Такі технології, як хмарні платформи, штучний інтелект (AI) та машинне навчання (ML), підвищують ефективність логістичних