

Київський столичний університет імені Бориса Грінченка
Факультет економіки та управління
Кафедра міжнародної економіки
Національний технічний університет України Київський політехнічний
інститут імені Ігоря Сікорського Факультет менеджменту та маркетингу
Кафедра міжнародної економіки
Європейська Асоціація Економістів
Всеукраїнська Асоціація економістів-міжнародників
Спілка підприємців малих, середніх та приватизованих підприємств України

ЗБІРНИК ТЕЗ

IV Всеукраїнської науково-практичної конференції

«СУЧАСНІ ВИКЛИКИ СОЦІАЛЬНО- ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ: ГЛОБАЛЬНІ ТА РЕГІОНАЛЬНІ АСПЕКТИ»

Київ
2026

5 грудня 2025 р.

*Рекомендовано до друку Вченою радою факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка
(протокол №1 від 20 січня 2026 р.)*

Редакційна колегія:

Шлапак А.В. – д.е.н., доцент, проректор з науково-педагогічної роботи та інноваційного розвитку, професор кафедри міжнародної економіки Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Лойко В. В. – д.е.н., професор, завідувачка кафедри міжнародної економіки, Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Кравченко М. О. – декан факультету менеджменту та маркетингу КПІ ім. Ігоря Сікорського, доктор економічних наук, професор.

Войтко С. В. – завідувач кафедри міжнародної економіки КПІ ім. Ігоря Сікорського, доктор економічних наук, професор.

Ушенко Н.В. – д.е.н., професор, професор кафедри міжнародної економіки, Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Сундук А.М. – професор кафедри міжнародної економіки, доктор економічних наук, професор, Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Глуценко Я. І. – доцент кафедри міжнародної економіки КПІ ім. Ігоря Сікорського, кандидат економічних наук, доцент.

Жукова Ю. М. – к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародної економіки Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Лось В.О. – к.е.н., доцент, заступник декана з наукової роботи та міжнародної діяльності, доцент кафедри міжнародної економіки Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Юрченко О.А. – к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародної економіки Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка;

Швець П.А. – доцент кафедри міжнародної економіки, кандидат економічних наук, старший науковий співробітник;

Бобер Л.П. – старший викладач кафедри міжнародної економіки Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка.

Никонюк К. О. – викладач кафедри міжнародної економіки Факультету економіки та управління Київського столичного університету імені Бориса Грінченка.

«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні аспекти»
[Текст]: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 5 грудня 2025 р.) / Київський столичний університет імені Бориса Грінченка. Київ, 2026. 334 с.

Викладено тези доповідей учасників IV Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні аспекти», яка відбулася у м.Києві 5 грудня 2025 р.

Висловлені у тезах думки та пропозиції можуть не збігатися з точкою зору редакційної колегії. Відповідальність за достовірність інформації, точність назв, статистичних даних, прізвищ та цитат несуть автори. Матеріали опубліковані в авторській редакції. У випадках виявлення плагиату відповідальність несуть автори наданих матеріалів.

© Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, 2025

«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні аспекти»



**СЕКЦІЯ 1.
ЕКОНОМІЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ МІСЬКИХ АГЛОМЕРАЦІЙ У
СПРИЯННІ СТАЛОМУ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНИХ ЕКОНОМІК**

Артёмова А., Гальченко Ю. ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ESG ЯК ОСНОВА СТІЙКИХ БІЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ПІДПРИЄМСТВ	<i>11</i>
Баланюк М.М., Бобер Л.П. УРБАНІСТИКА ДЛЯ ПОКОЛІННЯ Z. ЯК МОЛОДІЖНІ ІНІЦІАТИВИ ЗМІНЮЮТЬ МІСТА ТА ЕКОНОМІЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ МІСЬКИХ АГЛОМЕРАЦІЙ	<i>14</i>
Бехтер О. С., Кулик В. А. РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНИХ СИСТЕМ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ: ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ	<i>18</i>
Вакулко К.В., Лазаренко В.І. СУТНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ПРИБУТКОВІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ БУДІВЕЛЬНОЇ ГАЛУЗІ	<i>22</i>
Васєєв П.Д., Кулик В.А. ЕТАПИ ФОРМУВАННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ПОЛІТИКИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ НА ПІДПРИЄМСТВІ	<i>25</i>
Ващенко Н.Ю. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ СТРАТЕГІЄЮ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ЗЕЛЕНОГО ПЕРЕХОДУ	<i>28</i>
Глебець К., Ушенко Н.В. СОЦІАЛЬНЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО ЯК КАТАЛІЗАТОР УРБАНІСТИЧНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ У КИЄВІ	<i>31</i>
Загороднюк Є.В. МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ОЦІНЮВАННЯ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ	<i>35</i>
Овсяннікова П.О. ТРАНСФОРМАЦІЯ БІЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ТА УКРАЇНСЬКИХ ЗМІ ПІД ВПЛИВОМ ЦИФРОВІЗАЦІЇ: ТРАЄКТОРІЇ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ	<i>38</i>
Похідня Б. А., Кулик В. А. РОЛЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПІДВИЩЕННІ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СТІЙКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ	<i>43</i>

**«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні
аспекти»**

Райковський А., Бобер Л.П. МІСЬКІ АГЛОМЕРАЦІЇ ЯК ЦЕНТРИ ЕКОНОМІЧНОГО ЗРОСТАННЯ: ОЦІНКА ПОТЕНЦІАЛУ ТА ВПЛИВ НА СТАЛИЙ РОЗВИТОК	46
Різник В. І., Кулик В. А. ІНТЕГРАЦІЯ ЦИФРОВИХ ПРАКТИК У БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА	50
Сандула А. РОЗВИТОК ІНДУСТРІАЛЬНИХ ПАРКІВ У МЕЖАХ МІСЬКИХ АГЛОМЕРАЦІЙ ТА ЇХ ВПЛИВ НА СТРУКТУРУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ	54
Сенаторська А.О., Бобер Л.П. ВНЕСОК ВЕЛИКИХ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ У ФОРМУВАННЯ ПОДАТКОВОЇ БАЗИ ТА СТВОРЕННЯ РОБОЧИХ МІСЦЬ В КИЇВСЬКІЙ АГЛОМЕРАЦІЇ	56
Simavin P. THE IMPACT OF DIGITAL TOOLS ON THE MANAGEMENT OF ENTERPRISE INTELLECTUAL CAPITAL	61
Терещенко О. В., Кулик В. А. ІНФОРМАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ОСНОВА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА	63
Хрикіна О.В., Бобер Л.П. РОЛЬ ДЕВЕЛОПЕРСЬКИХ КОМПАНІЙ У ФОРМУВАННІ ЕКОНОМІЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ МІСЬКОЇ АГЛОМЕРАЦІЇ	66
Чень Чен, Кулик В. А. ЦИФРОВІ ЛОГІСТИЧНІ РІШЕННЯ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ РОЗВИТКУ Е-БІЗНЕСУ	70
Шаров М. І., Лелеченко А.П. УРБАНІСТИЧНА СИНЕРГІЯ ПРАВОВИХ ТА УПРАВЛІНСЬКИХ ДЕТЕРМІНАНТ РОЗВИТКУ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ МЕГАПОЛІСА	73
СЕКЦІЯ 2. ВПЛИВ КОНФЛІКТІВ І КРИЗОВИХ ЯВИЩ НА РЕЗИЛІЄНТНІСТЬ БІЗНЕС СЕРЕДОВИЩА	
Александров Б.В. РОЗВИТОК МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ ПІД ЧАС ВІЙНИ	76

**«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні
аспекти»**

Різник В. І.,
магістрант,
Кулик В. А.,
доктор економічних наук, професор,
професор кафедри менеджменту і логістики,
НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»,
м. Полтава, Україна

ІНТЕГРАЦІЯ ЦИФРОВИХ ПРАКТИК У БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА

Сучасні підприємства функціонують у середовищі, що характеризується високим рівнем цифровізації, інноваційним оновленням та зростанням ролі інформаційних технологій. У цих умовах забезпечення сталого розвитку потребує від компаній модернізації ключових бізнес-процесів, зокрема процесів обслуговування клієнтів. Цифровізація клієнтського сервісу стає не лише інструментом підвищення якості взаємодії зі споживачами, але й важливим стратегічним напрямом забезпечення економічної, соціальної та організаційної стійкості підприємства.

У контексті загальних тенденцій трансформації економічних систем цифрові практики відіграють визначальну роль у формуванні цифрової культури управління, модернізації зовнішньоекономічної діяльності, мінімізації ризиків, підвищенні рівня економічної безпеки та створенні передумов довгострокового розвитку. У наукових дослідженнях доведено, що цифрова трансформація бізнес-процесів суттєво впливає на підвищення продуктивності, оптимізацію процесів, посилення стійкості до зовнішніх загроз і формування нових конкурентних переваг [1; 3].

Метою даної роботи є обґрунтування теоретичних і прикладних аспектів інтеграції цифрових практик у бізнес-процеси обслуговування клієнтів як важливого інструмента сталого розвитку підприємства.

1. Цифровізація клієнтського сервісу як стратегічна складова сталого розвитку.

Сталий розвиток підприємства ґрунтується на збалансованості економічної ефективності, соціальної відповідальності та раціонального використання ресурсів. Цифрові технології забезпечують підвищення прозорості управління, операційної ефективності, мінімізації витрат і покращення взаємодії з клієнтами. Інтеграція цифрових рішень у систему управління дозволяє підприємствам адаптуватися до потреб ринку та забезпечувати стійкість функціонування навіть в умовах глобальних криз.

У наукових джерелах підкреслюється, що цифрові інструменти відкривають нові можливості для управління зовнішньоекономічною діяльністю, зниження впливу цифрових загроз і підвищення результативності бізнес-процесів [2; 3]. У сфері клієнтського сервісу цифровізація сприяє скороченню часу обробки запитів,

**«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні
аспекти»**

зменшенню ризику помилок, оптимізації ланцюга цінності та формуванню персоналізованих моделей роботи зі споживачами.

Таким чином, цифровізація стає ключовим компонентом стратегії сталого розвитку, формуючи умови для довгострокового економічного зростання та посилення конкурентоспроможності підприємства.

2. Цифрові рішення у бізнес-процесах обслуговування клієнтів та їхні можливості.

Цифрові технології активно трансформують підходи до організації клієнтського сервісу, забезпечуючи інноваційні механізми взаємодії зі споживачами. Найбільш поширеними сучасними цифровими рішеннями є:

- CRM-системи нового покоління, що забезпечують збирання, обробку та аналіз даних, формування персоналізованих пропозицій та автоматизацію комунікацій;

- платформи омніканальної взаємодії, які синхронізують усі канали комунікацій підприємства та гарантують цілісність клієнтського досвіду;

- інтелектуальні чат-боти та системи штучного інтелекту, здатні обробляти типові запити, формувати рекомендації та забезпечувати цілодобову підтримку клієнтів;

- Big Data-аналітика, що дозволяє прогнозувати поведінку споживачів, здійснювати сегментацію та підвищувати точність прийняття управлінських рішень;

- цифрові платформи самообслуговування, які дають змогу клієнтам самостійно отримувати інформацію, оформлювати запити чи замовлення;

- мобільні додатки, спрямовані на підвищення доступності сервісів та зручності користування ними.

У наукових працях наголошується, що цифрові рішення у поєднанні з аналітичними інструментами збільшують організаційну ефективність, сприяють покращенню сервісних процесів та формують стійку динаміку розвитку підприємства [1; 2]. Зокрема, використання штучного інтелекту та автоматизованих систем контролю значно підвищує рівень безпеки даних клієнтів і захищає бізнес від ризиків у цифровому середовищі [5].

Використання таких рішень дозволяє підприємствам адаптуватися до запитів цифрової економіки та забезпечувати безперервність обслуговування навіть у кризових ситуаціях.

3. Інтеграція цифрових практик у процесний підхід до управління клієнтським сервісом.

Процесний підхід до управління клієнтським сервісом передбачає системне моделювання, оцінювання та оптимізацію бізнес-процесів. Інтеграція цифрових технологій підвищує прозорість і гнучкість сервісних процесів, забезпечує можливість оперативних змін і створює умови для підвищення вимірюваності результатів.

До ключових елементів цифрової модернізації процесного підходу належать:

- моделювання та оптимізація бізнес-процесів у цифровому форматі;

«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні аспекти»

– автоматизація ключових операцій на основі алгоритмів та штучного інтелекту;

– використання цифрових KPI, що дозволяють вимірювати час відгуку, рівень задоволеності та ефективність взаємодії;

– формування цифрових ланцюгів цінності, де кожен етап сервісу забезпечується відповідною технологічною інфраструктурою.

Цифрові інструменти суттєво розширюють можливості управління, забезпечують оперативність контролю та підвищують точність оцінювання результатів. У працях з інформаційного менеджменту підкреслюється, що цифрові дані стають ключовим ресурсом для прийняття управлінських рішень, підвищення ефективності комунікацій та мінімізації інформаційних ризиків [4].

4. Вплив цифровізації клієнтського сервісу на забезпечення сталого розвитку.

Інтеграція цифрових технологій у процеси обслуговування клієнтів забезпечує вплив на кілька складових сталого розвитку підприємства.

Економічний вимір:

– оптимізація витрат за рахунок автоматизації процесів;

– скорочення часу обробки запитів;

– підвищення продуктивності персоналу;

– зростання кількості повторних звернень завдяки покращенню якості сервісу.

Соціальний вимір:

– зростання доступності та зручності сервісу;

– зміцнення довіри клієнтів до підприємства;

– формування позитивного іміджу компанії на ринку.

Організаційний вимір:

– підвищення резилієнтності підприємства до зовнішніх загроз;

– удосконалення системи управління завдяки цифровим даним;

– розвиток інноваційного потенціалу.

Цифрові інструменти сприяють мінімізації ризиків, зокрема інформаційних та операційних, що підтверджується дослідженнями у сфері контролю цифрових загроз та управління ризиками в бізнес-середовищі [3; 5]. Це забезпечує стабільність функціонування системи клієнтського сервісу та підтримує довгострокові цілі сталого розвитку.

Інтеграція цифрових практик у бізнес-процеси обслуговування клієнтів є важливою складовою забезпечення сталого розвитку підприємства в умовах цифрової економіки. Цифровізація клієнтського сервісу сприяє підвищенню ефективності, покращенню якості взаємодії зі споживачами, оптимізації процесів і формуванню конкурентних переваг.

Проаналізовані джерела свідчать, що цифрові рішення: підвищують економічну результативність діяльності підприємств; забезпечують стійкість до ризиків та загроз; формують передумови для інноваційного розвитку та модернізації управління; підсилюють соціальну відповідальність через підвищення якості сервісу.

«Сучасні виклики соціально-економічного розвитку: глобальні та регіональні аспекти»

Перспективи подальших досліджень полягають у розробленні моделей вимірювання ефективності цифрових сервісних практик, оцінюванні впливу штучного інтелекту на персоналізацію клієнтської взаємодії та дослідженні цифрової стійкості підприємств у динамічному бізнес-середовищі.

Список використаних джерел:

1. Кулик В.А. Інтеграція принципів сталого розвитку в управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. Ефективна економіка. 2025. № 10. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/20451> (дата звернення: 30.11.2025).
2. Кулик В.А. Цифрова трансформація управління зовнішньоекономічною діяльністю: виклики та можливості для України в умовах інтеграції до світової економіки. Ефективна економіка. 2025. Т. 9. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/20448> (дата звернення: 30.11.2025).
3. Кулик В.А. Цифрові загрози у бізнес-середовищі у контексті Цілей сталого розвитку. Ефективна економіка. 2025. Т. 7. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/20449> (дата звернення: 30.11.2025).
4. Похідня Б.А., Кулик В.А. Інформаційний менеджмент на підприємстві. Придніпровська державна академія будівництва та архітектури. 2025. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/20453> (дата звернення: 30.11.2025).
5. Tsikalo Ye., Zinevych O., Osipenko D., Kulyk V., Lagovska O. Using Artificial Intelligence to Improve Tax Security and Control over Tax Avoidance Schemes. Journal of Theoretical and Applied Information Technology. 2024. Vol. 102. P. 8530–8542. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/20447> (дата звернення: 30.11.2025).