

**Клявіна О.К.**

здобувачка вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні спеціальності 073 «Менеджмент»

**Рябоволик Т.Ф.**

кандидат економічних наук, доцент

Центральноукраїнський національний технічний університет  
м. Кропивницький, Україна

## **ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У СИСТЕМІ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ**

У сучасному бізнес-середовищі ефективність процесів визначає конкурентоспроможність компанії. Проте традиційні методи оцінки часто не враховують динаміку ринку, поведінку клієнтів та внутрішні неочевидні втрати. У цьому контексті штучний інтелект (ШІ) відкриває нові можливості для глибокого аналізу, автоматизованого моніторингу та адаптивної оцінки бізнес-процесів, дозволяючи підприємствам не лише вимірювати ефективність, а й прогнозувати її зміни.

Питання застосування ШІ для оцінки бізнес-процесів досліджуються як у міжнародному, так і в українському контексті. Зокрема К. Звягінцев у своїй роботі аналізує економічну доцільність впровадження ШІ на прикладі українських підприємств, зокрема ТОВ «Нова Пошта» [1]. А. Мельник у публікації для ProIT розглядає трансформаційний потенціал ШІ для оптимізації бізнес-операцій [2], а також у науковому журналі «Вісник технічних наук», зроблено акцент на ролі ШІ в цифровій трансформації управлінських процесів [3].

Штучний інтелект відіграє важливу роль у вдосконаленні системи оцінки бізнес-процесів, забезпечуючи глибоку обробку даних, виявлення ключових тенденцій та формування прогнозів на основі змінних умов. Завдяки здатності до навчання на основі накопиченої інформації, ШІ не лише автоматизує повторювані операції, а й адаптує підходи до оцінювання відповідно до динаміки зовнішнього середовища.

У практичному вимірі штучний інтелект дозволяє глибше аналізувати продуктивність бізнес-процесів. Він оцінює часові витрати, навантаження на персонал, якість виконання завдань та їх відповідність очікуваним результатам, що підтверджується дослідженням Звягінцева на прикладі українських підприємств [1]. Це дає змогу виявити приховані втрати та неефективні ділянки, які складно зафіксувати традиційними методами.

ШІ також активно використовується для оптимізації ресурсів. Алгоритми аналізують структуру процесів, виявляють дублювання функцій, надлишкові витрати та неузгодженість між підрозділами [2]. Це сприяє більш точному плануванню та розподілу ресурсів.

Ще одним важливим напрямом є прогнозування ефективності. Моделі машинного навчання дозволяють передбачити, як зміни в організаційній структурі, технологіях або ринкових умовах вплинуть на результативність бізнесу. У наукових публікаціях [3] наголошується, що ШІ здатен враховувати багатофакторні залежності, які складно охопити традиційними методами, і тим самим посилює стратегічну обґрунтованість управлінських рішень.

Крім того, ШІ виконує функції автоматизованого аудиту. Він здійснює безперервний моніторинг процесів, фіксує відхилення від нормативних показників і сигналізує про потенційні ризики, що дозволяє оперативно реагувати на зміни та підвищити загальну керованість бізнес-системи [2].

Наприклад, компанія «Нова Пошта» застосовує алгоритми штучного інтелекту для оптимізації логістичних маршрутів, прогнозування навантаження на сортувальні центри та автоматичного розподілу ресурсів. Це дозволяє зменшити витрати на обробку замовлень і підвищити точність планування. У сфері електронної комерції компанія «Rozetka» використовує машинне навчання для аналізу поведінки клієнтів, персоналізації товарних

рекомендацій та адаптації маркетингових стратегій у реальному часі, що позитивно впливає на конверсію та ефективність внутрішніх процесів [1].

Штучний інтелект дозволяє підприємствам отримувати точні та оперативні оцінки ефективності бізнес-процесів. Його здатність до аналізу великих обсягів даних, виявлення закономірностей і прогнозування результатів сприяє стратегічному плануванню та оптимізації ресурсів [1]. Автоматизація рутинних завдань і моніторинг у реальному часі підвищують продуктивність і знижують витрати [2].

Водночас існують обмеження, зокрема потреба в якісних даних для навчання моделей, складність інтеграції в існуючі системи та ризик непрозорості алгоритмів. Без детальних пояснень, щодо тих чи інших рішень, які приймає ШІ, зростає ймовірність втрати довіри до автоматизованої оцінки [3].

Штучний інтелект поступово трансформується з інструменту підтримки в ключовий елемент управлінської аналітики. Його здатність до глибокого аналізу, самонавчання та адаптації дозволяє підприємствам не лише оцінювати поточну ефективність бізнес-процесів, а й прогнозувати їх розвиток. Інтеграція ШІ сприяє переходу до про-активного управління, де рішення базуються на даних, а ефективність – на здатності бізнесу до гнучкої адаптації, інновацій та сталого зростання. У перспективі це відкриває шлях до формування нової управлінської культури, де технології працюють не замість людини, а разом із нею.

### Література:

1. Звягінцев К. А. Оцінка ефективності впровадження штучного інтелекту в бізнес-процеси підприємства : Дипломна робота. Київ, 2024.  
URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/4c275e1f-8628-41fd-bbae-4d1005709974/content>.
2. Оптимізація бізнес-процесів за допомогою штучного інтелекту. *ProIT*.  
URL: <https://proit.com.ua/news/vykorystannya-shtuchnogo-intelektu-dlya-optymizatsiyi/>.
3. Чернишова О. О., Домашенко С. В., Домашенко Д. Г. Вплив штучного інтелекту на бізнес-процеси з метою оптимізації та покращення ефективності роботи організації. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2024. Том 35 (74), по. 2. Р. 196–204.  
URL: <https://doi.org/10.32782/2663-5941/2024.2/27>.

**Козачков І.В.**

здобувач гр. ПА-25Мз

**Заярнюк О.В.**

Доцент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності  
Центральноукраїнський національний технічний університет  
м. Кропивницький, Україна

## СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У СФЕРІ КАДРОВОЇ БЕЗПЕКИ

Соціальну відповідальність у сфері кадрової безпеки в сучасних умовах неможливо переоцінити через кілька ключових тенденцій та викликів, з якими стикаються підприємства у сфері управління персоналом:

1. Зміна ролі людських ресурсів: у сучасному бізнес-середовищі людські ресурси стають стратегічним ресурсом, який визначає конкурентні переваги підприємства. Забезпечення кадрової безпеки стає ключовим фактором для залучення та утримання кваліфікованих працівників.

2. Зростання загрози кібербезпеки: у цифрову епоху підприємства стикаються зі зростаючими загрозами кібербезпеки, включаючи крадіжку конфіденційної інформації та атаки на інформаційні системи. Забезпечення безпеки персоналу у цьому контексті стає надзвичайно важливим.