

**Баранюк В. В.**, здобувач вищої освіти  
**Білошкурська Н. В.**, кандидат економічних наук, доцент  
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

## **СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ**

Стратегічне управління організацією – це процес формулювання та реалізації планів і рішень, що визначають довгострокову діяльність організації та її здатність досягати поставлених цілей. Цей процес допомагає адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі, забезпечити конкурентоспроможність та стійкість на ринку. Ефективне стратегічне управління передбачає глибокий аналіз внутрішніх та зовнішніх факторів, визначення місії, візії, цілей та шляхів їх досягнення.

На першому етапі стратегічного управління формується бачення та місія організації. Бачення визначає довгострокові перспективи, до яких прагне організація, а місія вказує на її основну діяльність і призначення на ринку. Чітке формулювання цих компонентів допомагає направляти всі ресурси та дії на досягнення конкретної мети. Наприклад, місія Google полягає в організації світової інформації та забезпеченні її доступності для всіх користувачів [1].

Для розробки стратегії поведінки підприємства на ринку та визначення цілей планування необхідно провести аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища. Зовнішній аналіз включає детальне дослідження постачальників ресурсів, покупців, ринків збуту, наявних технологій, конкурентів, законодавчих вимог, можливостей фінансування та інших факторів зовнішнього впливу. Внутрішній аналіз охоплює оцінку самого підприємства, зокрема його ресурсну базу, конкурентоспроможність продукції, використовувані технології, рівень кваліфікації персоналу, позицію в галузі, потенціал для розширення та особливості управлінської та виробничої структури [2].

Після завершення аналізу організація формулює стратегії для досягнення своїх довгострокових цілей. У процесі розробки стратегії керівники організації беруть до уваги різноманітні фактори, серед яких ринкові тенденції, потреби клієнтів, дії конкурентів, технологічні інновації та нормативні вимоги. Водночас вони аналізують наявні ресурси організації, включаючи фінансові, людські та матеріальні активи, щоб оптимально розподілити їх для досягнення поставлених цілей [3].

Формулювання стратегії не гарантує успіху без ефективного впровадження. Впровадження стратегії передбачає перетворення вибраної стратегії на конкретні організаційні дії для досягнення стратегічних цілей. Воно також включає визначення того, як організація повинна розробляти, використовувати та інтегрувати структури, системи управління й корпоративну культуру для ефективного виконання стратегії, що забезпечує конкурентну перевагу та підвищує продуктивність.

Основні етапи реалізації стратегії:

1. Розробка стратегії з акцентом на обґрунтовану політику.
2. Створення організації з потенціалом для успішного впровадження стратегії.
3. Застосування ефективних політик і програм для постійного покращення.
4. Взаємозв'язок системи винагороди з досягнутими результатами.
5. Ефективне стратегічне керівництво [4].

Стратегічне управління є ключовим інструментом для забезпечення стійкого розвитку організації у динамічному середовищі. Воно дозволяє адаптуватися до змін, ефективно використовувати ресурси та досягати конкурентних переваг. Організації, які впроваджують систематичний підхід до стратегічного управління, мають більше шансів на успіх у довгостроковій перспективі.

### Література:

1. Кубарева В. С. Сутність стратегічного управління підприємством. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2012. Вип. 749. С. 55-60. <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/23491/1/125560.pdf> (дата звернення: 18.10.2020)
2. Занора В., Бут А., Матухно Ю. Стратегічне управління розвитком та управління стратегічними змінами на підприємстві. *Економіка та суспільство*. 2021. № 32. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-81> (дата звернення: 18.10.2020)
3. Галушка З. І. Стратегічний менеджмент як нова управлінська філософія: суть та етапи розвитку. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2011. Том 3. № 1. С. 20-24. [https://mmi.sumdu.edu.ua/wp-content/uploads/mmi/volume-2-issue-3-part-1/mmi2011\\_3\\_1\\_20\\_24\\_0.pdf](https://mmi.sumdu.edu.ua/wp-content/uploads/mmi/volume-2-issue-3-part-1/mmi2011_3_1_20_24_0.pdf) (дата звернення: 18.10.2020)
4. Сапельнікова Н. Л., Вознюк Я. С. Сутність стратегічного управління. *Менеджер*. 2016. № 3. С. 52-59. [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzhm\\_2016\\_3\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzhm_2016_3_9) (дата звернення: 18.10.2020)

**Борисевич Є.Г.**

старший викладач кафедри менеджменту та маркетингу  
Державного університету інтелектуальних технологій і зв'язку  
м. Одеса, Україна

## **ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОЦЕСІ ДІЛОВОЇ ОЦІНКИ ПЕРСОНАЛУ ОПЕРАТОРА ЕЛЕКТОРННИХ КОМУНІКАЦІЙ**

З розвитком технологій штучного інтелекту (ШІ), його застосування у бізнес-процесах стає дедалі поширенішим. Сфера ділової оцінки персоналу – одна з тих, де ШІ може суттєво підвищити ефективність, особливо у високотехнологічних галузях, як-от електронні комунікації. Оператори електронних комунікацій є ключовими фахівцями у забезпеченні безперебійного функціонування телекомунікаційних мереж і підтримки якості зв'язку, що вимагає від них специфічних навичок і знань. З огляду на це, оцінка їхньої роботи є важливим завданням для компаній, а застосування ШІ може зробити цей процес більш об'єктивним і точним.

Ділова оцінка персоналу — це процес, який передбачає вивчення компетенцій, знань, продуктивності та відповідності працівників вимогам компанії. Для операторів електронних комунікацій це включає оцінку технічних знань і навичок роботи з комунікаційними системами, здатності до швидкого реагування в аварійних ситуаціях, комунікативних навичок для взаємодії з клієнтами, стресостійкості та навичок вирішення конфліктів, здатності до адаптації та навчання[1].

Традиційні методи оцінки персоналу часто базуються на суб'єктивних факторах, таких як думка керівництва чи відгуки колег, що може призвести до упередженості. Застосування ШІ допомагає уникнути цих недоліків та забезпечує об'єктивну оцінку на основі великих даних (Big Data). Штучний інтелект може виконувати різноманітні функції у процесі оцінки персоналу, використовуючи алгоритми машинного навчання та обробку великих обсягів даних. Це дозволяє автоматизувати багато аспектів оцінювання та робить процес більш гнучким і точним.

Доцільно виділити основні напрями використання ШІ в діловій оцінці персоналу:

- 1) Аналіз поведінки та продуктивності. ШІ може аналізувати дії працівників у реальному часі, збираючи дані про час вирішення завдань, кількість оброблених запитів, якість обслуговування клієнтів і багато іншого. На основі цих даних формуються об'єктивні показники продуктивності.
- 2) Оцінка комунікаційних навичок. Використовуючи технології обробки природної мови (NLP), ШІ може аналізувати взаємодію працівників із клієнтами через електронну пошту, чати та телефонні дзвінки, оцінюючи, наскільки професійно вони виконують свою роботу.