

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ МИХАЙЛА
КОЦЮБИНСЬКОГО**

AKADEMIA HUMANITAS M. SOSNOWIEC (ПОЛЬЩА)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

**ЧЕРКАСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО**

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

**ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ**

**ТОВ "ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ ОСІБ З
ІНВАЛІДНІСТЮ ТА УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ"**

**ІННОВАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ ЦЕНТР «БІЗНЕС-ПАРК» ВІННИЦЬКОГО
ДЕРЖАВНОГО ПЕДАГОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ МИХАЙЛА
КОЦЮБИНСЬКОГО**

**ЦЕНТР ДОСЛІДЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ СТАЛИМ РОЗВИТКОМ ВІННИЦЬКОГО
ДЕРЖАВНОГО ПЕДАГОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО**

**НАУКОВА ЛАБОРАТОРІЯ "ЦЕНТР ІННОВАЦІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ
ТА МЕНЕДЖМЕНТІ "КАФЕДРИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
МЕНЕДЖМЕНТУ ВІННИЦЬКОГО ДЕРЖАВНОГО ПЕДАГОГІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО**



**«МЕНЕДЖМЕНТ У ДОБУ ТРАНСФОРМАЦІЙ: СТРАТЕГІЧНИЙ,
ІННОВАЦІЙНИЙ ТА ЛЮДСЬКИЙ ВИМІРИ»**

Збірник матеріалів I Міжнародної науково-практичної конференції

24 квітня 2026 року

м. Вінниця

УДК 005:338.24](063)

M50

Рекомендовано до друку Вченою радою факультету права, публічного управління і менеджменту Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського (Протокол №9 від «21» травня 2026 року)

Голова редакційної колегії:

Наталія ЗАМКОВА, в.о. ректора Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського, доктор філософських наук, професор.

Члени редакційної колегії:

Олександр ЯРЕМЕНКО, декан факультету права, публічного управління і менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат наук з державного управління, доцент, заслужений юрист України.

Валерій КОНОНЕНКО, завідувач кафедри публічного управління та менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, доктор історичних наук, професор.

Тетяна КРОНІВЕЦЬ, завідувач кафедри фундаментальних і приватно-правових дисциплін ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат юридичних наук, доцент.

Ольга МЕЛЬНИЧУК, завідувач кафедри публічно-правових дисциплін ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, доктор юридичних наук, професор.

Наталія ПРЯМУХІНА, професор кафедри публічного управління та менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, доктор економічних наук, професор.

Ольга МАТЕРИНСЬКА, доцент кафедри фундаментальних і приватно-правових дисциплін ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат економічних наук, доцент.

Оксана САМБОРСЬКА, доцент кафедри публічно-правових дисциплін ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат економічних наук, доцент.

Ольга РУЗАКОВА, доцент кафедри публічного управління та менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат економічних наук, доцент.

Оксана ЗЕЛІНСЬКА, доцент кафедри публічного управління та менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат технічних наук, доцент.

Марина ДЗЕВЕЛЮК, доцент кафедри публічного управління та менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, голова наукового товариства студентів, аспірантів, докторантів та молодих учених, кандидат юридичних наук.

Іван ЗУБАР, старший викладач кафедри публічного управління та менеджменту ВДПУ імені Михайла Коцюбинського, кандидат економічних наук.

Сергій ЛАПШИН, заступник декана факультету права, публічного управління і менеджменту з наукової роботи, кандидат історичних наук, доцент.

Технічний супровід:

Артем КРУЦЬ, диспетчер факультету права, публічного управління і менеджменту

Менеджмент у добу трансформацій: стратегічний, інноваційний та людський виміри: матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 24 квітня 2026 р.). Вінниця: Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. 2026. 325 с.

Збірник містить матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції «Менеджмент у добу трансформацій: стратегічний, інноваційний та людський виміри». Тематика збірника окреслює актуальні проблеми у сфері менеджменту, які стосуються питань стратегії, інновацій та проблем людських ресурсів. У збірнику тез доповідей розглядаються актуальні науково-прикладні трансформаційні процеси у сфері менеджменту, застосування та розвиток інновацій, проблемні питання виміру людських ресурсів. Наукові ідеї, висловлені у збірнику, відображають особисту думку авторів.

Редакційна колегія не несе відповідальності за зміст наукових публікацій і дотримання авторами правил академічної доброчесності.

Владислав СТОЛЯР, Олександр КЛИМЧУК Інноваційні сgm-рішення в системі управління продажами агентств нерухомості	305
Анастасія ТОНКОНОГ, Оксана ЗЕЛІНСЬКА Інфраструктурний розвиток та цифрова трансформація територіальних громад	308
Карина ФШІМАН, Наталія ЗАБОЛОТНА Цифрова трансформація стратегічного планування в органах місцевого самоврядування	311
Денис ЧЕРНЮК, Оксана САМБОРСЬКА Впровадження сучасних інструментів менеджменту в діяльність організацій	313
Єлізавета ЧОРНА, Марина ДЗЕВЕЛЮК Державне регулювання господарської діяльності в умовах цифрової трансформації	315
Андрій ЧУРА, Ярослав КОСТЕЦЬКИЙ Особливості організації та функціонування публічного управління в зарубіжних державах	319
Артур ШПІНЯН Криптовалюти як інструмент стратегічного інвестування	321
Вікторія ШПОРТКО, Наталія ЧЕРНИЦУК Цифрова трансформація менеджменту в умовах глобальних викликів	324

софт. Це суттєво підвищує точність визначення резервних фондів часу і бюджету [3].

Сучасні тенденції в оптимізації проєктних ризиків зміщують фокус із постфактум-реагування на тотальне прогнозування за допомогою цифрових інструментів. Впровадження автоматизованих систем і гнучких ітераційних моделей управління ризиками дозволяє сучасним організаціям перетворювати фактори невизначеності на контрольовані змінні, мінімізуючи бюджетні та часові втрати.

Список використаних джерел:

1. Мельник О. Г., Подольчак Н. Ю. Моделювання проєктних ризиків для сталої діяльності компанії. *Економічний розвиток*. 2025. № 1 (14). С. 80-87.
2. Овсієнко Н. В. Концепція стратегії управління ризиками сучасних підприємств. *Економічний простір*. 2025. № 195. С. 197-203.
3. Овсянкіна В. О. Сучасні тренди управління ризиками в агресивному середовищі бізнесу. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2024. № 85. С. 39-45.
4. Ткаченко С. М. Управління ризиками проєктів: сучасні тенденції та ефективні практики. *Research Gate Journal of Management*. 2026. С. 11-18.
5. Чернова К. О. Інноваційні підходи та цифровізація управління ризиками в сучасній підприємницькій діяльності. *Причорноморські економічні студії*. 2025. Випуск 95. С. 210-215.
6. Котвицька Н. В. Ризики впровадження інноваційних проєктів на промислових підприємствах. *Економічний простір*. 2025. № 198. С. 128–133.

УДК 658.8:332.7

Владислав СТОЛЯР

здобувач ступеню вищої освіти магістра

кафедри публічного управління та менеджменту

Науковий керівник: Олександр КЛИМЧУК д.е.н., професор

професор кафедри публічного управління та адміністрування

Вінницького державного педагогічного

університету імені Михайла Коцюбинського

ІННОВАЦІЙНІ CRM-РІШЕННЯ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПРОДАЖАМИ АГЕНТСТВ НЕРУХОМОСТІ

Ринок нерухомості України наразі функціонує в умовах жорсткої конкурентної боротьби та наслідків повномасштабного воєнного вторгнення, які суттєво трансформували поведінку клієнтів та зумовили зміни в зайнятості і

доходах домогосподарств [1]; на кінець 2024 р. у нашій країні офіційно зареєстровано понад 3 000 агентств нерухомості. Вирішальним чинником конкурентоспроможності стає здатність агентства до системного управління клієнтськими відносинами на всіх етапах воронки продажів, а ключову роль у цьому відіграють CRM-системи (Customer Relationship Management) як технологічне ядро сучасної системи продажів.

Відтак, мета дослідження полягає в обґрунтуванні ролі спеціалізованих CRM-систем та розробці практичних рекомендацій щодо оптимізації комунікацій в агентствах нерухомості для підвищення їхньої ефективності в умовах трансформації ринку.

Теоретичне підґрунтя впровадження CRM-рішень сформовано у працях П. Грінберга, який розглядає CRM як стратегічну філософію бізнесу, орієнтовану на побудову довгострокових відносин із клієнтом [2], а також у вітчизняних дослідженнях інформаційних систем в управлінні, що обґрунтовують їх роль у цифровій трансформації сервісних організацій [3].

За даними Nucleus Research, інтегрована CRM-система забезпечує середнє повернення інвестицій на рівні 8,71 дол. США на кожен вкладений долар [4]. Водночас, за звітом HubSpot «State of Sales» понад 72 % найефективніших sales-менеджерів регулярно використовують CRM-платформи, а час закриття угоди в компаніях із повною інтеграцією каналів скорочується на 28 % [5].

Специфіка CRM-систем у нерухомості визначається трьома чинниками: тривалістю клієнтського циклу (лише 3–5 % лідів готові до угоди при першому контакті, 95-97% потребують довгострокового супроводу [6]); багатоканальністю звернень через портали (DOM.RIA, OLX, ЛУН), соцмережі та месенджери; критичністю швидкості реакції – за даними Harvard Business Review, відповідь упродовж першої години підвищує шанси на результативну розмову в сім разів [7].

Практичний досвід АН «Мансарда» (м. Вінниця, 8 років на ринку, 7 осіб, два профільних відділи) дозволяє змоделювати диференційований підхід до

CRM-рішень. Для відділу вторинної нерухомості, де база формується переважно за рахунок рекомендацій (~60 %) та оголошень на агрегаторах (~25-30 %), оптимальним є використання галузевої системи Plektan CRM з розширеним функціоналом управління базою об'єктів. Натомість відділ первинної нерухомості, що генерує 100% лідів через Facebook/Instagram (5–10 звернень/добу), потребував принципово іншої логіки обробки лідів.

Інтеграція KeyCRM у відділ первинної нерухомості забезпечила вирішення комплексу проблем (ручне перенесення лідів, нерівномірна якість роботи з «теплыми» клієнтами, відсутність наскрізної аналітики) завдяки чотирьом функціональним блокам:

1) автоматичне захоплення лідів із рекламних кабінетів Facebook/Instagram;

2) структурована воронка «новий лід → кваліфікація → презентація → перегляд → бронювання → угода» з фіксацією переходів;

3) система автоматичних нагадувань, що унеможливорює втрату «теплих» заявок;

4) наскрізна аналітика по рекламних кампаніях як основа обґрунтованого розподілу бюджету.

Отже, порівняння виявило різницю між галузевою Plektan (управління базою об'єктів) та універсальною KeyCRM (гнучкі воронки, інтеграція з месенджерами), що обґрунтовує паралельне застосування двох спеціалізованих CRM для агентств із диверсифікованою структурою. Впровадження CRM є управлінською трансформацією, яка переводить роботу з клієнтами з площини ініціативи агента у площину відтворюваного процесу; економічна доцільність інтеграції у малих і середніх агентствах доведена навіть за консервативними ROI-сценаріями, що підтверджує досвід АН «Мансарда» та відкриває можливості масштабування на регіональні агентства України.

Список використаних джерел:

1. Самборська О.Ю., Климчук О.В. Негативний вплив війни на зайнятість та доходи українців. *Інноваційна економіка*. 2023. №3 (95). С. 63-69. DOI: <https://doi.org/10.37332/2309-1533.2023.3.8>.

2. Greenberg P. CRM at the Speed of Light. 4th ed. New York: McGraw-Hill, 2010. 668 p.
3. Климчук О. В. Інформаційні системи і технології в управлінні: конспект лекцій. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 160 с. URL: <https://surl.lt/rrcxff>.
4. Nutshell CRM. CRM ROI: How to Measure and Maximize Your Return. URL: <https://www.nutshell.com/crm/resources/roi-of-crm>.
5. HubSpot. State of Sales Report 2024. URL: <https://blog.hubspot.com/sales/hubspot-sales-strategy-report>.
6. Real Geeks. How Much Do Real Estate Leads Convert? 2024. URL: <https://www.realgeeks.com/blog/how-much-do-real-estate-leads-convert>.
7. Harvard Business Review. The Short Life of Online Sales Leads. 2011. URL: <https://hbr.org/2011/03/the-short-life-of-online-sales-leads>.

УДК 352:338.49:004

Анастасія ТОНКОНОГ

здобувачка ступеня вищої освіти бакалавра

Науковий керівник: Оксана ЗЕЛІНСЬКА, к.т.н., доцент

доцент кафедри публічного управління та менеджменту

Вінницького державного педагогічного університету

імені Михайла Коцюбинського

ІНФРАСТРУКТУРНИЙ РОЗВИТОК ТА ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

Територіальні громади є первинними суб'єктами місцевого самоврядування та базовою ланкою реалізації публічної політики. В умовах децентралізації, повномасштабної збройної агресії та євроінтеграційного курсу України питання інфраструктурного розвитку і цифрової трансформації громад набувають стратегічного значення. Цифрові технології стали не лише інструментом підвищення ефективності управлінських процесів, а й чинником стійкості та відновлення території після руйнувань.

Мета дослідження - визначити ключові виклики та перспективи інфраструктурного розвитку й цифрової трансформації територіальних громад України в умовах сучасних трансформацій.

Інфраструктурний розвиток громади охоплює фізичну (дороги, мережі водо-, енергопостачання, заклади освіти й охорони здоров'я) та цифрову