ЯГОТИНСЬКИЙ ІНСТИТУТ ПРАТ «ВНЗ» МАУП»

Кафедра: Економіки, фінансів та менеджменту

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни: Менеджмент

на тему: «Управлінське дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища організації та використання його результатів у процесі менеджменту»

Студент 2 курсу
Грабовського Владислав Михайлович
(прізвище та ініціали)
Групи ІН34-9-24-Б1М-Н (4,0д)
(шифр і найменування спеціальності)
Напряму підготовки (спеціальності):
Менеджмент
Науковий керівник:
Огороднік Тетяна Дмитрівна
Оцінка:_____
Національна шкала _____
Кількість балів: _____ ECTS ___

Члени комісії _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)
_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)
_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

2026

ЗМІСТ

ВСТУП…….…….3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО ТА ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ОРГАНІЗАЦІЇ……5
1.1. Сутність та значення управлінського дослідження в системі менеджменту.5
1.2. Характеристика внутрішнього та зовнішнього середовища організації…....8
1.3. Методи аналізу середовища підприємства та їх використання в управлінні……..…….12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВНУТРІШНЬОГО ТА ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НОВА ПОШТА……...…..17
2.1. Загальна характеристика діяльності Нова пошта……...….17
2.2. Аналіз внутрішнього середовища Нова пошта……...…….20
2.3. Аналіз зовнішнього середовища та SWOT-аналіз Нова пошта…….……25
РОЗДІЛ 3. ВИКОРИСТАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ У ПРОЦЕСІ МЕНЕДЖМЕНТУ НОВА ПОШТА…….29
3.1. Розробка управлінських рішень на основі проведеного аналізу……...…29
3.2. Напрями вдосконалення внутрішнього середовища підприємства……...…32
3.3. Перспективи розвитку та адаптації компанії до змін зовнішнього середовища……...……..35
ВИСНОВКИ……...38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….....40

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку ринкової економіки ефективне функціонування підприємства значною мірою залежить від здатності керівництва своєчасно реагувати на зміни внутрішнього та зовнішнього середовища. Постійне посилення конкуренції, розвиток цифрових технологій, зміни в потребах споживачів і нестабільність економічної ситуації вимагають від організацій застосування сучасних підходів до управління та стратегічного аналізу. Саме тому управлінське дослідження середовища організації є важливим елементом системи менеджменту, що забезпечує прийняття обґрунтованих управлінських рішень і сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства.

Внутрішнє середовище організації охоплює ресурси, структуру управління, персонал, корпоративну культуру, фінансовий стан та інші фактори, які безпосередньо впливають на ефективність діяльності підприємства. Зовнішнє середовище, у свою чергу, включає економічні, політичні, соціальні, технологічні та конкурентні чинники, що формують умови функціонування компанії. Комплексний аналіз цих складових дозволяє виявити сильні та слабкі сторони підприємства, визначити можливості для розвитку та оцінити потенційні загрози.

Актуальність теми курсової роботи полягає у необхідності дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства для забезпечення його стабільного розвитку та адаптації до сучасних умов господарювання. Особливого значення набуває аналіз діяльності компаній, які займають провідні позиції на ринку логістичних послуг України. Однією з таких компаній є Нова пошта, яка активно впроваджує інновації, розширює спектр послуг та адаптується до змін зовнішнього середовища.

Метою курсової роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів управлінського аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища

організації на прикладі Нова пошта, а також визначення напрямів удосконалення управлінської діяльності підприємства.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

- розкрити сутність та значення управлінського дослідження в системі менеджменту;
- охарактеризувати внутрішнє та зовнішнє середовище організації;
- дослідити методи аналізу середовища підприємства;
- надати загальну характеристику діяльності Нова пошта;
- провести аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства;
- здійснити SWOT-аналіз компанії;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення внутрішнього середовища та адаптації підприємства до змін зовнішнього середовища.

Об’єктом дослідження є діяльність Нова пошта як сучасного підприємства у сфері логістики та поштових послуг.

Предметом дослідження є процес управлінського аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства та використання його результатів у системі менеджменту.

У процесі дослідження використано такі методи: аналіз і синтез, порівняння, узагальнення, SWOT-аналіз, системний підхід та методи економічного аналізу.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання отриманих результатів і запропонованих рекомендацій для підвищення ефективності управління підприємством та вдосконалення його діяльності в умовах динамічного ринкового середовища.

Структура курсової роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО ТА ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Сутність та значення управлінського дослідження в системі менеджменту

У сучасному бізнес-середовищі підприємства функціонують в умовах постійних змін, що пов’язані з розвитком технологій, зростанням конкуренції, змінами у споживчих потребах та економічною нестабільністю. За таких умов успішність діяльності організації значною мірою залежить від здатності керівництва своєчасно аналізувати ситуацію, оцінювати можливі ризики та приймати ефективні рішення. Саме тому управлінське дослідження набуває особливого значення як один із ключових інструментів сучасного менеджменту. [10, с. 58]

Під управлінським дослідженням розуміють цілеспрямований процес вивчення діяльності підприємства, який передбачає збір, систематизацію та аналіз інформації для обґрунтування управлінських рішень. Основною метою такого дослідження є виявлення проблем у функціонуванні організації, визначення шляхів їх вирішення та пошук можливостей для підвищення ефективності діяльності підприємства. [1, с. 21],

Управлінське дослідження є важливим елементом системи менеджменту, оскільки забезпечує інформаційну основу для реалізації основних функцій управління. Жодне управлінське рішення не може бути ефективним без попереднього аналізу внутрішнього стану підприємства та умов його зовнішнього середовища. Саме дослідження дозволяє керівникам отримувати об’єктивні дані про результати діяльності організації, рівень використання ресурсів, стан конкурентного середовища та перспективи розвитку. [2, с. 34–35],

Особливістю управлінського дослідження є його комплексний характер. Воно охоплює різні напрями діяльності підприємства: фінансову сферу,

кадровий потенціал, маркетингову діяльність, виробничі процеси, систему управління та організаційну структуру. Завдяки цьому керівництво може оцінити діяльність підприємства не лише за окремими показниками, а як єдину систему взаємопов'язаних елементів.

Важливу роль управлінське дослідження відіграє у процесі стратегічного управління. Для визначення довгострокових цілей підприємства необхідно враховувати як внутрішні можливості організації, так і фактори зовнішнього середовища. Аналіз ринку, дій конкурентів, економічної ситуації та поведінки споживачів дозволяє підприємству формувати ефективну стратегію розвитку та адаптуватися до змін ринкових умов. [3, с. 57]

Не менш важливим є значення управлінського дослідження у процесі прийняття рішень. Керівники щоденно стикаються з необхідністю вирішення різноманітних управлінських завдань, пов'язаних із плануванням, організацією роботи персоналу, контролем результатів діяльності та розподілом ресурсів. Використання результатів дослідження дозволяє мінімізувати невизначеність та знизити ймовірність прийняття помилкових рішень.

Однією з головних переваг управлінського дослідження є можливість своєчасного виявлення проблем та недоліків у діяльності підприємства. Наприклад, аналіз фінансових показників допомагає визначити причини зниження прибутковості, а дослідження кадрової сфери — виявити проблеми мотивації персоналу чи неефективність системи управління. Це дозволяє підприємству оперативно реагувати на негативні тенденції та впроваджувати необхідні зміни. [9, с. 42]

Крім того, управлінське дослідження сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства. У сучасних умовах організації повинні постійно вдосконалювати свою діяльність, впроваджувати інновації та покращувати якість послуг або продукції. Для цього необхідно володіти актуальною інформацією про ринок, потреби споживачів та діяльність конкурентів. Саме результати дослідження стають основою для розробки нових управлінських підходів та підвищення ефективності роботи підприємства.

Управлінське дослідження також пов’язане з реалізацією основних функцій менеджменту. Під час планування воно допомагає визначити цілі та напрями розвитку підприємства. У процесі організації діяльності дослідження сприяє вдосконаленню структури управління та оптимальному використанню ресурсів. У сфері мотивації персоналу воно дозволяє оцінити ефективність стимулювання працівників, а контрольна функція забезпечує оцінку результатів діяльності та виявлення відхилень від запланованих показників.

Для проведення управлінських досліджень використовуються різні методи, серед яких економічний аналіз, спостереження, анкетування, SWOT-аналіз, порівняння, прогнозування та статистичні методи. Використання декількох методів одночасно дозволяє отримати більш точні результати та сформувати комплексне бачення діяльності підприємства. [3, с. 91–93]

Управлінське дослідження є важливим інструментом сучасного менеджменту, який забезпечує ефективне функціонування підприємства та його адаптацію до змін зовнішнього середовища. Воно допомагає керівництву приймати обґрунтовані рішення, виявляти проблеми та резерви розвитку, а також формувати стратегію підвищення конкурентоспроможності організації.

1.2. Характеристика внутрішнього та зовнішнього середовища організації

Діяльність будь-якого підприємства здійснюється під впливом великої кількості факторів, які формують умови його функціонування та визначають ефективність роботи. Сукупність таких факторів прийнято поділяти на внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Їх аналіз має важливе значення для системи менеджменту, оскільки дозволяє оцінити можливості підприємства, виявити проблеми, передбачити ризики та забезпечити адаптацію до змін ринкових умов.

Внутрішнє середовище організації охоплює сукупність елементів і ресурсів, які знаходяться всередині підприємства та безпосередньо контролюються керівництвом. До таких елементів належать персонал, організаційна структура, фінансові ресурси, технології, система управління, корпоративна культура та інші складові діяльності підприємства. [2, с. 48], [18, с. 96]

Саме внутрішнє середовище визначає потенціал організації та її здатність досягати поставлених цілей. Ефективне використання внутрішніх ресурсів сприяє підвищенню продуктивності праці, зміцненню конкурентних переваг та забезпеченню стабільного розвитку підприємства.(табл.1.1.)

Таблиця 1.1.

Основні елементи внутрішнього середовища організації

Елемент	Характеристика
Цілі організації	Визначають основні напрями діяльності підприємства та очікувані результати
Персонал	Працівники підприємства, їх кваліфікація, мотивація та професійні навички
Організаційна структура	Система взаємозв’язків між підрозділами та рівнями управління
Фінансові ресурси	Грошові кошти, прибуток, інвестиції та інші фінансові можливості підприємства
Технології	Методи виробництва, обладнання, інформаційні системи та

	інновації
Корпоративна культура	Цінності, норми поведінки та традиції, що формуються в колективі
Маркетинг	Система дослідження ринку, просування товарів і взаємодії зі споживачами

Одним із ключових елементів внутрішнього середовища є персонал підприємства. Саме працівники забезпечують реалізацію цілей організації, виконують виробничі та управлінські функції. Від рівня кваліфікації персоналу, його мотивації та професійної підготовки залежить ефективність діяльності підприємства. У сучасних умовах особливого значення набуває розвиток людського капіталу, створення сприятливого психологічного клімату та ефективної системи мотивації працівників.

Важливу роль також відіграє організаційна структура управління. Вона визначає розподіл повноважень між працівниками, систему підпорядкування та взаємодії між структурними підрозділами. Раціональна структура управління забезпечує швидке прийняття рішень, ефективний контроль та координацію діяльності підприємства.

Фінансові ресурси є основою стабільного функціонування організації. Вони забезпечують фінансування поточної діяльності, впровадження інновацій, розвиток виробництва та реалізацію стратегічних проєктів. Недостатній рівень фінансового забезпечення може негативно впливати на конкурентоспроможність підприємства та обмежувати його можливості розвитку.

Не менш важливим елементом внутрішнього середовища є корпоративна культура. Вона формує систему цінностей і норм поведінки працівників, впливає на рівень командної роботи, мотивацію персоналу та імідж підприємства. Сильна корпоративна культура сприяє підвищенню ефективності діяльності організації та формуванню позитивного мікроклімату в колективі.

На відміну від внутрішнього, зовнішнє середовище організації складається з факторів, які знаходяться поза межами підприємства та не

підлягають повному контролю з боку керівництва. Проте саме ці фактори значною мірою визначають умови функціонування підприємства та впливають на результати його діяльності.

Зовнішнє середовище поділяється на середовище прямого та непрямого впливу. [3, с. 74] (рис.1.1.)

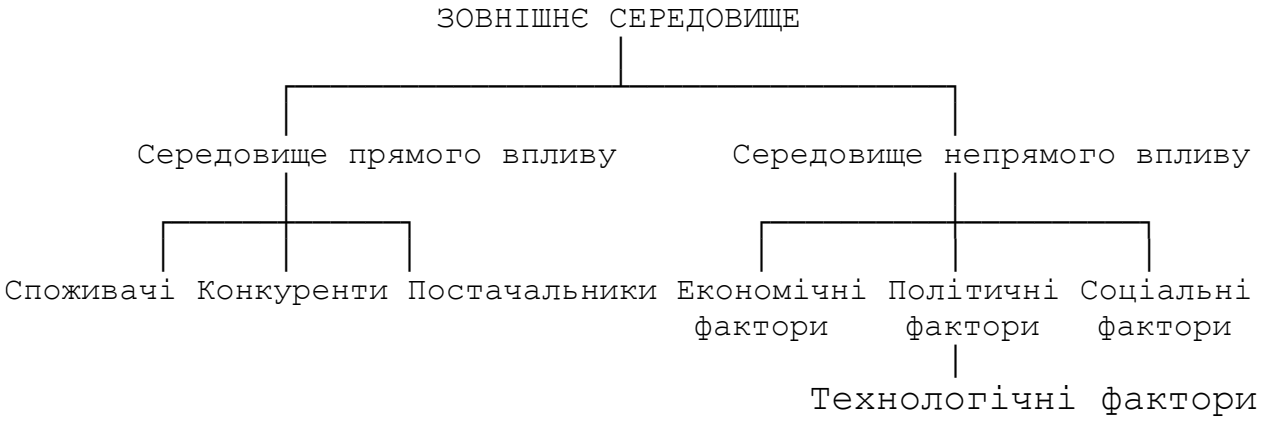

Рис. 1.1. Схема зовнішнього середовища організації

До середовища прямого впливу належать споживачі, конкуренти, постачальники, партнери та державні органи, які безпосередньо взаємодіють із підприємством. Відносини з такими суб'єктами мають значний вплив на результати діяльності організації.

Споживачі є основним елементом зовнішнього середовища, адже саме вони формують попит на продукцію чи послуги підприємства. Для забезпечення конкурентоспроможності організація повинна постійно досліджувати потреби клієнтів, підвищувати якість продукції та вдосконалювати сервіс.

Конкуренти впливають на ринкові позиції підприємства, рівень цін та стратегію розвитку. Аналіз конкурентного середовища дозволяє підприємству виявити власні переваги та недоліки, а також сформувати ефективну конкурентну стратегію.

Постачальники забезпечують підприємство необхідними ресурсами, сировиною, обладнанням та матеріалами. Від стабільності співпраці з

постачальниками залежить безперервність виробничого процесу та рівень витрат підприємства.

Середовище непрямого впливу охоплює економічні, політичні, соціальні, демографічні, технологічні та міжнародні фактори. Хоча підприємство не може безпосередньо впливати на ці фактори, воно повинно враховувати їх у процесі управління.(табл.1.2.)

Таблиця 1.2.

Основні фактори зовнішнього середовища

Фактор	Вплив на діяльність підприємства
Економічні	Рівень інфляції, курс валют, доходи населення, податкова система
Політичні	Законодавство, державне регулювання, політична стабільність
Соціальні	Рівень життя населення, традиції, споживчі вподобання
Технологічні	Розвиток інновацій, автоматизація, цифрові технології
Демографічні	Чисельність населення, вікова структура, рівень зайнятості
Міжнародні	Глобалізація, міжнародна конкуренція, зовнішньоекономічні зв’язки

[16, с. 118]

Економічні фактори мають значний вплив на фінансові результати діяльності підприємства. Зміни рівня інфляції, коливання валютного курсу або зниження платоспроможності населення можуть впливати на обсяги продажу та прибутковість організації.

Політичні та правові фактори визначають умови ведення бізнесу, систему оподаткування, правила конкуренції та державного регулювання. Будь-які зміни законодавства можуть створювати як нові можливості, так і додаткові ризики для підприємства.

Сучасні організації також значною мірою залежать від технологічних факторів. Розвиток цифрових технологій, автоматизація процесів та впровадження інновацій сприяють підвищенню ефективності діяльності підприємств і створюють нові конкурентні переваги. [6, с. 144]

Внутрішнє та зовнішнє середовище організації є взаємопов’язаними складовими, які визначають особливості функціонування підприємства.

Ефективне управління можливе лише за умови постійного аналізу факторів середовища та своєчасної адаптації підприємства до змін. Саме комплексне дослідження внутрішніх можливостей і зовнішніх умов дозволяє організації забезпечити стабільний розвиток, зміцнити конкурентні позиції та досягти стратегічних цілей.

1.3. Методи аналізу середовища підприємства та їх використання в управлінні

Ефективна діяльність підприємства значною мірою залежить від здатності керівництва своєчасно оцінювати стан внутрішнього та зовнішнього середовища організації. Для цього в системі менеджменту використовуються різноманітні методи аналізу, які дозволяють виявити сильні та слабкі сторони підприємства, оцінити вплив факторів зовнішнього середовища, визначити рівень конкурентоспроможності та сформувати ефективну стратегію розвитку.

Методи аналізу середовища підприємства — це сукупність способів і прийомів дослідження діяльності організації та факторів, що впливають на її функціонування. Їх застосування дає можливість отримати необхідну інформацію для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, прогнозування змін та підвищення ефективності діяльності підприємства. [3, с. 102]

У сучасній практиці менеджменту використовують велику кількість методів аналізу, які можна умовно поділити на методи аналізу внутрішнього середовища, зовнішнього середовища та комплексні методи стратегічного аналізу.(табл.1.3.)

Таблиця 1.3.

Основні методи аналізу середовища підприємства

Метод	Характеристика	Мета використання
SWOT-аналіз	Дослідження сильних і слабких сторін, можливостей та загроз	Формування стратегії розвитку
PEST-аналіз	Аналіз політичних, економічних, соціальних і технологічних факторів	Оцінка зовнішнього середовища
SNW-аналіз	Визначення сильних, нейтральних і слабких сторін підприємства	Оцінка внутрішнього середовища
Метод експертних оцінок	Використання думок фахівців для оцінки ситуації	Прогнозування та прийняття рішень
Порівняльний аналіз	Порівняння показників діяльності з конкурентами	Виявлення конкурентних переваг
Фінансовий аналіз	Дослідження фінансових показників підприємства	Оцінка фінансового стану
SWOT/TOWS-матриця	Поєднання внутрішніх та зовнішніх факторів	Розробка управлінських рішень

Одним із найпоширеніших методів аналізу є SWOT-аналіз. Його суть полягає у визначенні сильних сторін підприємства (Strengths), слабких сторін (Weaknesses), можливостей зовнішнього середовища (Opportunities) та загроз (Threats). Цей метод дозволяє комплексно оцінити діяльність підприємства та визначити напрями подальшого розвитку.(табл.1.4.)

Таблиця 1.4.

Схема SWOT-аналізу

Внутрішнє середовище	Зовнішнє середовище
Сильні сторони (S)	Можливості (O)
Переваги підприємства	Сприятливі умови для розвитку
Слабкі сторони (W)	Загрози (T)
Недоліки діяльності	Фактори ризику та небезпеки

SWOT-аналіз широко використовується у стратегічному менеджменті, оскільки допомагає підприємству адаптувати свою діяльність до умов ринку та забезпечити конкурентні переваги. Наприклад, організація може використати свої сильні сторони для реалізації ринкових можливостей або мінімізувати вплив зовнішніх загроз. [7, с. 63–65]

Для дослідження зовнішнього середовища підприємства часто застосовується PEST-аналіз. Цей метод передбачає оцінку політичних (Political), економічних (Economic), соціальних (Social) та технологічних (Technological) факторів, які впливають на діяльність підприємства.(рис.1.2.)

Рис. 1.2. Структура PEST-аналізу

Політичні фактори включають державне регулювання, законодавчі зміни, податкову політику та рівень політичної стабільності. Економічні фактори охоплюють рівень інфляції, валютний курс, доходи населення та стан економіки загалом. Соціальні фактори пов’язані з демографічними змінами, рівнем життя населення та споживчими вподобаннями. Технологічні фактори характеризують рівень розвитку інновацій, автоматизації та цифрових технологій.

PEST-аналіз допомагає підприємству прогнозувати зміни зовнішнього середовища та адаптувати свою діяльність до нових умов. Це особливо важливо для компаній, які працюють у динамічних галузях економіки. [3, с. 110–112]

Для аналізу внутрішнього середовища підприємства також використовується SNW-аналіз. Його особливістю є поділ характеристик підприємства на сильні (Strong), нейтральні (Neutral) та слабкі (Weak) сторони.

На відміну від SWOT-аналізу, цей метод дозволяє більш детально оцінити внутрішній потенціал організації.

Важливе місце в системі управління займає фінансовий аналіз. Він передбачає дослідження фінансових показників підприємства: прибутку, рентабельності, ліквідності, платоспроможності та фінансової стійкості. Результати фінансового аналізу дозволяють оцінити ефективність використання ресурсів підприємства та виявити проблеми у фінансовій діяльності [14, с. 57] (табл.1.5.)

Таблиця 1.5.

Основні показники фінансового аналізу

Показник	Характеристика
Ліквідність	Здатність підприємства своєчасно виконувати фінансові зобов’язання
Рентабельність	Рівень прибутковості діяльності
Платоспроможність	Можливість погашення боргів
Фінансова стійкість	Стабільність фінансового стану підприємства
Ділова активність	Ефективність використання ресурсів

У практиці менеджменту також широко застосовується метод експертних оцінок. Він базується на використанні професійних знань та досвіду спеціалістів для оцінки ситуації, прогнозування ризиків і розробки управлінських рішень. Такий метод особливо корисний у випадках, коли недостатньо статистичних даних або необхідно оцінити перспективи розвитку підприємства.

Ще одним важливим методом є порівняльний аналіз, який передбачає зіставлення показників діяльності підприємства з результатами конкурентів або середньогалузевими показниками. Це дозволяє оцінити конкурентоспроможність організації та визначити напрями вдосконалення діяльності.

Методи аналізу середовища підприємства активно використовуються у процесі управління. На основі отриманих результатів керівництво підприємства формує стратегію розвитку, приймає управлінські рішення, визначає перспективні напрями діяльності та розробляє заходи щодо підвищення ефективності роботи організації.

Застосування сучасних методів аналізу дозволяє підприємству:

- своєчасно виявляти проблеми та ризики;
- оцінювати конкурентні переваги;
- прогнозувати зміни зовнішнього середовища;
- підвищувати ефективність використання ресурсів;
- забезпечувати стабільний розвиток підприємства;
- формувати ефективну систему стратегічного управління.

Методи аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища є важливими інструментами сучасного менеджменту. Їх використання забезпечує підприємству можливість адаптуватися до змін ринкового середовища, приймати обґрунтовані управлінські рішення та підвищувати рівень конкурентоспроможності. Комплексне застосування різних методів аналізу дозволяє отримати повну інформацію про стан підприємства та визначити перспективи його подальшого розвитку.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВНУТРІШНЬОГО ТА ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НОВА ПОШТА

2.1. Загальна характеристика діяльності Нова пошта

Нова Пошта є однією з найбільших логістичних компаній України, яка спеціалізується на наданні послуг експрес-доставки документів, посилок і вантажів для фізичних осіб та бізнесу. Компанія займає провідні позиції на ринку логістичних послуг завдяки широкій мережі відділень, високій швидкості доставки, впровадженню сучасних технологій та орієнтації на потреби клієнтів.

Компанію було засновано у 2001 році в місті Полтава. Її засновниками стали Володимир Поперешнюк та Вячеслав Климов. На початковому етапі діяльності підприємство здійснювало доставку вантажів між окремими містами України, однак завдяки ефективному управлінню та постійному розвитку компанія змогла значно розширити масштаби своєї діяльності. [21]

Сьогодні Нова пошта є частиною групи компаній NOVA, до складу якої також входять підприємства, що працюють у сфері міжнародної доставки, фінансових послуг, електронної комерції та цифрових сервісів. Основною діяльністю компанії залишається організація швидкої доставки по території України та за її межами.

Основними послугами компанії є:

- експрес-доставка документів і посилок;
- доставка великогабаритних вантажів;
- адресна доставка кур’єром;
- міжнародна доставка;
- поштомати та автоматизовані сервіси видачі;
- фінансові послуги;
- логістичні рішення для бізнесу. [22]

Важливою перевагою компанії є розгалужена логістична мережа, яка охоплює майже всі населені пункти України. Компанія постійно розширює кількість відділень, поштоматів та сортувальних центрів, що забезпечує високу швидкість обслуговування клієнтів та доступність послуг.

Таблиця 2.1

Основні характеристики діяльності компанії

Показник	Характеристика
Рік заснування	2001
Сфера діяльності	Логістика та експрес-доставка
Основні послуги	Доставка посилок, вантажів, міжнародна доставка
Територія діяльності	Україна та міжнародний ринок
Клієнти	Фізичні особи та бізнес
Особливості діяльності	Швидкість доставки, цифрові сервіси, широка мережа

[21]

Одним із ключових факторів успіху Нова пошта є активне впровадження інноваційних технологій. Компанія використовує автоматизовані сортувальні лінії, цифрові сервіси для клієнтів, мобільний додаток та онлайн-платформи для управління доставками. Це дозволяє значно скоротити час обробки відправлень та підвищити якість обслуговування.[23]

Важливу роль у розвитку підприємства відіграє клієнтоорієнтований підхід. Компанія постійно вдосконалює сервіси, впроваджує нові способи доставки та забезпечує зручність користування послугами. Для клієнтів доступні мобільний застосунок, онлайн-відстеження посилок, безконтактна оплата та можливість оформлення доставки дистанційно.

Організаційна структура компанії побудована за принципом функціонального управління. У структурі підприємства виділяють логістичний, маркетинговий, фінансовий, кадровий та інформаційно-технологічний напрями діяльності. Така структура дозволяє ефективно координувати роботу підрозділів та забезпечувати стабільне функціонування компанії.

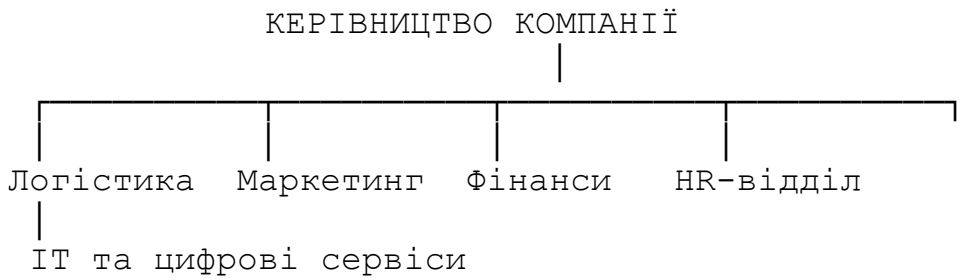

Рис. 2.1. Організаційна структура діяльності компанії

Особливе значення для діяльності компанії має кадровий потенціал. Нова пошта забезпечує працівникам можливості професійного розвитку, проводить навчання персоналу та впроваджує сучасні методи мотивації. Ефективна кадрова політика сприяє підвищенню продуктивності праці та якості обслуговування клієнтів. [19, с. 142]

Компанія також активно розвиває міжнародний напрям діяльності. Зростання популярності електронної комерції та міжнародних онлайн-покупок сприяло розширенню послуг доставки за кордон. Це дозволяє підприємству зміцнювати свої позиції не лише на українському, а й на міжнародному ринку логістичних послуг.

Важливою особливістю діяльності компанії є її здатність швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища. В умовах економічної нестабільності та воєнного стану в Україні підприємство продовжує забезпечувати безперервність логістичних процесів, відкривати нові відділення та підтримувати стабільну роботу сервісів. Це свідчить про високий рівень організації управління та ефективність стратегічного планування.

Для забезпечення конкурентоспроможності компанія активно інвестує у розвиток інфраструктури та цифровізацію процесів. Використання сучасних технологій дозволяє автоматизувати операційну діяльність, оптимізувати логістичні маршрути та підвищувати швидкість доставки.

Таблиця 2.2

Основні конкурентні переваги компанії

Конкурентна перевага	Характеристика
Широка мережа	Велика кількість відділень та поштоматів
Швидкість доставки	Оперативне транспортування відправлень
Інноваційність	Використання цифрових технологій
Клієнтоорієнтованість	Зручні сервіси для клієнтів
Репутація бренду	Високий рівень довіри споживачів

[7, с. 173]

Таким чином, Нова пошта є сучасною та конкурентоспроможною компанією, яка займає провідне місце на ринку логістичних послуг України. Ефективна система управління, орієнтація на інновації, високий рівень сервісу та здатність адаптуватися до змін зовнішнього середовища забезпечують підприємству стабільний розвиток і зміцнення ринкових позицій.

2.2. Аналіз внутрішнього середовища Нова пошта

Внутрішнє середовище підприємства являє собою сукупність ресурсів, процесів та факторів, які знаходяться всередині організації й безпосередньо впливають на результати її діяльності. Аналіз внутрішнього середовища дозволяє оцінити ефективність функціонування підприємства, визначити його сильні та слабкі сторони, а також виявити резерви для подальшого розвитку. Для Нова пошта такий аналіз є особливо важливим, оскільки компанія працює у сфері логістики, де швидкість обслуговування, якість сервісу та ефективність управління мають вирішальне значення.

Одним із головних елементів внутрішнього середовища компанії є організаційна структура управління. У Нова пошта використовується функціональна структура, яка передбачає розподіл діяльності за окремими

напрямами. Такий підхід забезпечує чіткий розподіл повноважень між підрозділами та підвищує ефективність управління бізнес-процесами. [2, с. 148] (рис.2.2.)

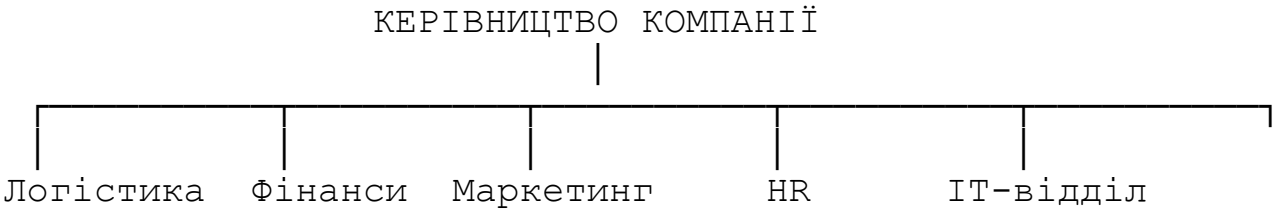

Рис.2.2. Організаційна структура компанії

Основне місце у структурі компанії займає логістичний напрям, оскільки саме він забезпечує організацію доставки, функціонування сортувальних центрів, транспортної системи та мережі відділень. Водночас важливу роль відіграють IT-підрозділи, які відповідають за цифрові сервіси, автоматизацію процесів та підтримку онлайн-систем.

Важливою складовою внутрішнього середовища є кадровий потенціал підприємства. Персонал компанії забезпечує виконання операційних процесів, взаємодію з клієнтами та реалізацію стратегічних цілей організації. Нова пошта приділяє значну увагу розвитку працівників, їх професійному навчанню та мотивації.

Компанія використовує як матеріальні, так і нематеріальні методи стимулювання персоналу. Працівникам надаються можливості кар’єрного розвитку, професійного навчання та підвищення кваліфікації. Крім того, у компанії формується корпоративна культура, заснована на принципах командної роботи, відповідальності та клієнтоорієнтованості. [20, с. 118] (табл.2.3.)

Разом із перевагами існують і певні проблеми в кадровій сфері. Через великі обсяги роботи та високий темп діяльності працівники окремих підрозділів можуть зазнавати значного навантаження. Крім того, компанія

потребує постійного залучення нових спеціалістів, особливо у сфері логістики та інформаційних технологій.

Таблиця 2.3

Характеристика кадрового потенціалу

Показник	Характеристика
Кваліфікація працівників	Високий рівень професійної підготовки
Система мотивації	Матеріальна та нематеріальна
Навчання персоналу	Регулярне підвищення кваліфікації
Корпоративна культура	Командна робота та орієнтація на клієнта
Кар'єрний розвиток	Наявність можливостей професійного зростання

[19, с. 160]

Важливе значення для діяльності підприємства мають фінансові ресурси. Нова пошта характеризується стабільним фінансовим становищем та активно інвестує кошти у розвиток інфраструктури. Основними напрямами інвестицій є відкриття нових відділень, модернізація сортувальних центрів, розвиток мережі поштоматів та впровадження сучасних технологій.

Фінансова стабільність компанії дозволяє їй підтримувати високий рівень конкурентоспроможності та швидко адаптуватися до змін ринкового середовища. Водночас значні витрати на розвиток логістичної інфраструктури та цифровізацію процесів потребують ефективного управління фінансовими ресурсами. [5, с. 204] (табл.2.4.)

Таблиця 2.4.

Оцінка фінансового стану компанії

Напрям оцінки	Характеристика
Фінансова стійкість	Висока
Інвестиційна діяльність	Активна
Рівень розвитку інфраструктури	Сучасний
Інноваційна активність	Висока
Ефективність управління ресурсами	Достатньо ефективна

Однією з найважливіших складових внутрішнього середовища компанії є технологічне забезпечення. Нова пошта активно впроваджує сучасні інформаційні технології, які дозволяють автоматизувати логістичні процеси та покращити якість обслуговування клієнтів.

Серед основних технологічних рішень компанії можна виділити:

- мобільний застосунок для клієнтів;
- систему онлайн-відстеження посилок;
- автоматизовані сортувальні лінії;
- електронне оформлення відправлень;
- CRM-системи для роботи з клієнтами;
- цифрові сервіси для бізнесу.

Використання сучасних технологій дозволяє компанії скорочувати час доставки, оптимізувати логістичні маршрути та зменшувати кількість помилок у процесі обробки відправлень. [6, с. 188] (рис.2.3.)

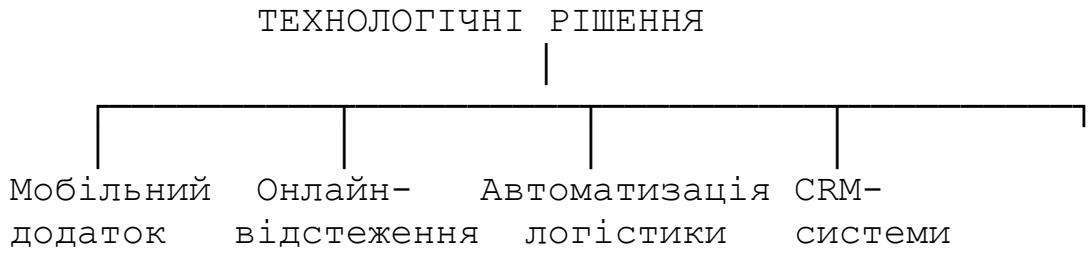

Рис. 2.3. Технологічні переваги компанії

Водночас постійний розвиток технологій потребує значних інвестицій та високого рівня інформаційної безпеки. Будь-які технічні збої можуть негативно впливати на якість обслуговування клієнтів і репутацію компанії.

Окрему увагу слід приділити корпоративній культурі підприємства. У Нова пошта сформована система цінностей, яка орієнтована на швидкість роботи, відповідальність, інноваційність та клієнтоорієнтованість. Це позитивно впливає на ефективність діяльності підприємства та рівень взаємодії між працівниками.

Компанія має високий рівень впізнаваності бренду та користується довірою споживачів. Репутація надійного логістичного оператора є однією з важливих конкурентних переваг підприємства.

Для комплексної оцінки внутрішнього середовища доцільно використати SNW-аналіз, який дозволяє визначити сильні, нейтральні та слабкі сторони компанії.(табл.2.5.)

Таблиця 2.5

SNW-аналіз внутрішнього середовища компанії

Фактор	S	N	W
Розгалужена логістична мережа	+		
Сучасні цифрові технології	+		
Репутація бренду	+		
Кваліфікований персонал	+		
Гнучкість управління		+	
Рівень витрат на інфраструктуру		+	
Навантаження на персонал			+
Потреба у постійних інвестиціях			+

Внутрішнє середовище Нова пошта характеризується високим рівнем розвитку логістичної інфраструктури, ефективною системою управління, сучасними технологіями та сильним брендом. Основними перевагами компанії є швидкість доставки, інноваційність і клієнтоорієнтованість. Водночас підприємство стикається з певними труднощами, серед яких значні витрати на підтримку інфраструктури, високе навантаження на персонал та необхідність постійної модернізації технологічної бази. Незважаючи на це, внутрішнє середовище компанії можна оцінити як достатньо ефективне та адаптоване до сучасних умов функціонування ринку логістичних послуг. [3, с. 166]

2.3. Аналіз зовнішнього середовища та SWOT-аналіз Нова пошта

Зовнішнє середовище підприємства являє собою сукупність факторів і умов, які знаходяться поза межами організації, але безпосередньо або опосередковано впливають на її діяльність. Для компаній логістичної сфери аналіз зовнішнього середовища має особливо важливе значення, оскільки їх функціонування значною мірою залежить від економічної ситуації, розвитку технологій, рівня конкуренції та змін у потребах споживачів.

Нова пошта працює в умовах динамічного ринку, який характеризується високою конкуренцією, швидким розвитком електронної комерції та постійними змінами в логістичних технологіях. Саме тому підприємство повинно постійно адаптуватися до змін зовнішнього середовища для підтримання конкурентоспроможності та стабільного розвитку.

Одним із найважливіших факторів зовнішнього середовища є економічна ситуація в країні. Рівень інфляції, зміни валютного курсу, зростання цін на паливо та енергоносії безпосередньо впливають на витрати компанії. Для логістичного бізнесу особливо важливими є транспортні витрати, які можуть значно збільшуватися через економічну нестабільність.

Попри складні економічні умови, Нова пошта продовжує розвивати свою інфраструктуру, відкривати нові відділення та впроваджувати сучасні технології. Це свідчить про високий рівень адаптивності компанії до змін ринкового середовища. [16, с. 211]

Важливий вплив на діяльність підприємства мають політичні та правові фактори. Законодавчі зміни у сфері оподаткування, трудових відносин, митного регулювання та логістики формують умови функціонування компанії. Крім того, воєнний стан в Україні створює додаткові труднощі для логістичної діяльності, пов’язані з безпекою перевезень, пошкодженням інфраструктури та змінами транспортних маршрутів.

Разом із тим компанія демонструє здатність швидко реагувати на кризові ситуації. Нова пошта адаптувала логістичні процеси до нових умов,

забезпечила безперервність доставки та продовжила надавати послуги навіть у складних регіонах країни. Це позитивно вплинуло на репутацію підприємства та рівень довіри клієнтів.

Значний вплив на діяльність компанії мають соціальні фактори. Зміна способу життя населення, розвиток онлайн-торгівлі та зростання популярності інтернет-магазинів сприяють збільшенню попиту на логістичні послуги. Сучасні споживачі очікують швидкої доставки, зручних цифрових сервісів та високої якості обслуговування.

Саме розвиток електронної комерції став одним із головних чинників зростання компанії. Збільшення кількості онлайн-покупок стимулює попит на послуги доставки, що створює додаткові можливості для розвитку логістичного бізнесу. [4, с. 188]

Технологічні фактори також мають важливе значення для діяльності підприємства. Сучасний ринок логістики характеризується активним впровадженням автоматизації, цифрових платформ та інноваційних технологій. Для збереження конкурентних переваг компанія повинна постійно модернізувати свої системи управління та логістичну інфраструктуру.

Нова пошта активно використовує цифрові сервіси, автоматизовані сортувальні центри, мобільний застосунок та системи онлайн-відстеження відправлень. Це дозволяє підвищити швидкість доставки, покращити якість сервісу та оптимізувати операційні процеси.

Одним із ключових факторів зовнішнього середовища є конкурентне середовище. На українському ринку логістичних послуг функціонує велика кількість компаній, серед яких державні та приватні оператори доставки. Основними конкурентами Нова пошта є Укрпошта, Meest та інші служби доставки.

Незважаючи на високий рівень конкуренції, компанія займає провідні позиції на ринку завдяки швидкості доставки, широкій мережі відділень, високому рівню сервісу та активному впровадженню інновацій. [13, с. 142]

Для комплексної оцінки внутрішніх і зовнішніх факторів діяльності підприємства доцільно провести SWOT-аналіз.(табл.2.6.)

Таблиця 2.6.

SWOT-аналіз Нова пошта

Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Розгалужена мережа відділень і поштоматів	Високі витрати на підтримку інфраструктури
Висока швидкість доставки	Значне навантаження на персонал
Сильний бренд та довіра клієнтів	Залежність від економічної ситуації
Сучасні цифрові технології	Необхідність постійних інвестицій
Високий рівень сервісу	Ризики технічних збоїв
Можливості (O)	**Загрози (T)**
Розвиток електронної комерції	Посилення конкуренції
Розширення міжнародної доставки	Економічна нестабільність
Впровадження нових технологій	Зростання цін на паливо
Зростання попиту на логістичні послуги	Політичні та воєнні ризики
Розвиток автоматизації	Зміни законодавства

Проведений SWOT-аналіз показує, що основними перевагами Нова пошта є потужна логістична мережа, високий рівень сервісу, сучасні технології та позитивна репутація бренду. Саме ці фактори забезпечують компанії лідерські позиції на ринку логістичних послуг України.

Водночас компанія стикається з певними проблемами, серед яких високі витрати на розвиток інфраструктури, значне навантаження на персонал та залежність від економічної ситуації в країні. Для підтримання конкурентоспроможності підприємству необхідно постійно вдосконалювати систему управління, модернізувати технології та оптимізувати витрати.

Аналіз зовнішнього середовища також дозволяє визначити перспективні напрями розвитку компанії. Зростання популярності електронної комерції, розвиток міжнародної доставки та автоматизація логістичних процесів створюють нові можливості для розширення діяльності підприємства. У той же

час нестабільна економічна ситуація, високий рівень конкуренції та воєнні ризики можуть негативно впливати на результати діяльності компанії. [7, с. 231–233]

Зовнішнє середовище Нова пошта є складним і динамічним, однак підприємство демонструє високий рівень адаптивності до змін ринку. Ефективне використання сильних сторін, впровадження інновацій та своєчасне реагування на зовнішні загрози дозволяють компанії підтримувати конкурентні переваги та забезпечувати подальший розвиток.

РОЗДІЛ 3. ВИКОРИСТАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ У ПРОЦЕСІ МЕНЕДЖМЕНТУ НОВА ПОШТА

3.1. Розробка управлінських рішень на основі проведеного аналізу

Ефективність діяльності підприємства значною мірою залежить від якості управлінських рішень, які приймаються керівництвом на основі аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища. Проведене дослідження діяльності Нова пошта дозволило визначити основні сильні та слабкі сторони компанії, а також можливості та загрози, що впливають на її функціонування. Отримані результати є основою для формування ефективних управлінських рішень, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності та забезпечення подальшого розвитку підприємства.

Одним із головних напрямів управлінських рішень для компанії є вдосконалення логістичної системи. Оскільки швидкість та якість доставки є ключовими конкурентними перевагами підприємства, керівництву необхідно продовжувати модернізацію логістичної інфраструктури. Це передбачає розширення мережі сортувальних центрів, оптимізацію маршрутів перевезень та збільшення кількості автоматизованих процесів.

Важливу роль у діяльності компанії відіграють сучасні цифрові технології. Саме тому одним із пріоритетних управлінських рішень має стати подальша цифровізація бізнес-процесів. Компанії доцільно розширювати функціональні можливості мобільного застосунку, удосконалювати системи онлайн-відстеження відправлень та впроваджувати інноваційні технології автоматизації логістичних операцій. [6, с. 214]

Особливу увагу необхідно приділити використанню технологій штучного інтелекту та аналітичних систем для прогнозування навантаження на логістичну мережу. Це дозволить підприємству більш ефективно планувати доставку, оптимізувати використання транспорту та скорочувати операційні витрати.

Одним із важливих напрямів управлінських рішень є вдосконалення кадрової політики. Аналіз внутрішнього середовища показав, що значне навантаження на працівників може негативно впливати на ефективність роботи та рівень обслуговування клієнтів. У зв'язку з цим компанії доцільно:

- удосконалити систему мотивації персоналу;
- запровадити додаткові програми професійного навчання;
- покращити умови праці;
- автоматизувати частину операційних процесів для зменшення навантаження на працівників;
- розширити програми підтримки персоналу.

Реалізація таких заходів сприятиме підвищенню продуктивності праці, зменшенню плинності кадрів та формуванню позитивного психологічного клімату в колективі. [19, с. 244]

Важливим управлінським рішенням є також посилення клієнтоорієнтованості компанії. У сучасних умовах конкуренції якість сервісу є одним із головних факторів успіху підприємства. Для підвищення рівня задоволеності клієнтів Нова пошта доцільно:

- вдосконалювати систему зворотного зв'язку;
- підвищувати швидкість реагування на звернення клієнтів;
- розширювати спектр цифрових послуг;
- впроваджувати індивідуальні програми лояльності;
- покращувати якість сервісу у відділеннях.

Такі заходи дозволять зміцнити довіру клієнтів та підвищити рівень конкурентоспроможності підприємства.

Значний вплив на діяльність компанії мають зовнішні економічні фактори, зокрема зростання цін на паливо, інфляція та нестабільна економічна ситуація. У зв'язку з цим одним із важливих управлінських рішень має стати оптимізація витрат підприємства. Для цього компанії необхідно:

- удосконалити систему управління транспортними витратами;
- підвищити енергоефективність логістичних центрів;

- оптимізувати використання ресурсів;
- впроваджувати сучасні методи фінансового планування.

Ефективне управління витратами дозволить компанії підтримувати стабільний фінансовий стан та зберігати конкурентні переваги навіть в умовах економічної нестабільності. [5, с. 288]

Окрему увагу необхідно приділити розвитку міжнародного напряму діяльності. Зростання популярності міжнародної електронної комерції створює нові можливості для розширення ринку логістичних послуг. Для цього компанії доцільно:

- розширювати співпрацю з міжнародними партнерами;
- вдосконалювати міжнародні логістичні маршрути;
- спрощувати процедури оформлення міжнародних відправлень;
- впроваджувати нові сервіси для міжнародної доставки.

Розвиток міжнародної діяльності сприятиме збільшенню доходів компанії та зміцненню її позицій на глобальному ринку. [21]

Для забезпечення ефективності управлінських рішень важливе значення має система стратегічного планування. Керівництву Нова пошта необхідно постійно аналізувати зміни зовнішнього середовища, оцінювати рівень ризиків та прогнозувати перспективи розвитку ринку логістичних послуг.(рис.3.1.)

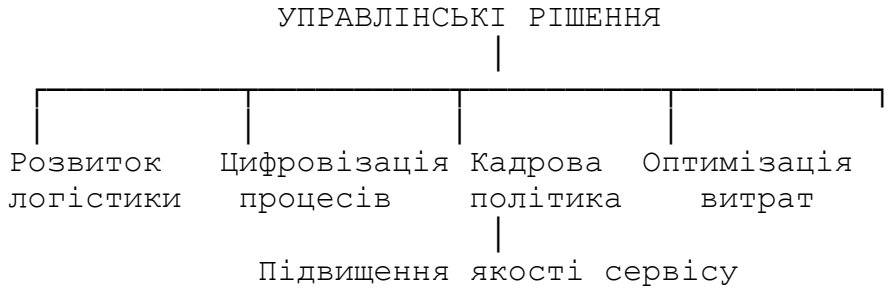

Рис. 3.1.Основні напрями управлінських рішень компанії

Проведений аналіз показує, що компанія має значний потенціал для подальшого розвитку, однак ефективність її діяльності залежатиме від здатності керівництва своєчасно реагувати на зміни ринкового середовища та впроваджувати сучасні управлінські підходи.

Результати аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища Нова пошта є важливою основою для формування управлінських рішень. Основними напрямами вдосконалення діяльності підприємства повинні стати розвиток логістичної інфраструктури, цифровізація процесів, підвищення ефективності кадрової політики, оптимізація витрат та покращення якості обслуговування клієнтів. Реалізація таких заходів дозволить компанії зміцнити конкурентні позиції та забезпечити стабільний розвиток у майбутньому.

3.2. Напрями вдосконалення внутрішнього середовища підприємства

Внутрішнє середовище підприємства є основою його стабільного функціонування та розвитку, оскільки саме воно визначає ефективність використання ресурсів, якість управління, рівень обслуговування клієнтів і конкурентоспроможність компанії. Для Нова пошта вдосконалення внутрішнього середовища є особливо актуальним, оскільки компанія працює в умовах високої конкуренції та постійного зростання обсягів логістичних послуг.

Одним із ключових напрямів удосконалення є оптимізація організаційної структури управління. У процесі розвитку компанії збільшується кількість підрозділів, що може ускладнювати координацію діяльності та процес прийняття рішень. Для підвищення ефективності управління доцільно:

- спростити окремі рівні управління;
- посилити делегування повноважень;
- удосконалити систему внутрішньої комунікації;
- впровадити сучасні цифрові платформи для управління процесами.

Такі заходи дозволять підвищити оперативність прийняття рішень та покращити координацію між підрозділами. [2, с. 201]

Важливим напрямом є вдосконалення кадрового потенціалу підприємства. Аналіз внутрішнього середовища показав, що значне навантаження на персонал може негативно впливати на продуктивність праці. У зв'язку з цим компанії доцільно:

- розширити програми навчання та підвищення кваліфікації працівників;
- удосконалити систему мотивації;
- впровадити гнучкі графіки роботи;
- автоматизувати рутинні процеси;
- покращити умови праці у відділеннях та логістичних центрах.

Реалізація цих заходів сприятиме зниженню плинності кадрів, підвищенню рівня задоволеності працівників і зростанню ефективності роботи персоналу. [19, с. 266]

Окрему увагу слід приділити технологічному розвитку підприємства. Сучасний ринок логістики вимагає постійного впровадження інновацій та цифрових рішень. Для Нова пошта доцільно:

- розширювати використання автоматизованих систем сортування;
- впроваджувати штучний інтелект для оптимізації маршрутів доставки;
- удосконалювати мобільні та онлайн-сервіси;
- інтегрувати всі бізнес-процеси в єдину цифрову систему;
- підвищувати рівень кібербезпеки.

Цифровізація внутрішніх процесів дозволить значно скоротити витрати часу на обробку відправлень та підвищити якість сервісу. [6, с. 236]

Важливим напрямом є також вдосконалення фінансового управління. Для забезпечення стабільного розвитку компанії необхідно:

- оптимізувати витрати на логістичну інфраструктуру;
- підвищити ефективність інвестиційної діяльності;
- впровадити більш точне бюджетне планування;
- здійснювати регулярний фінансовий контроль;
- аналізувати рентабельність окремих напрямів діяльності.

Такі заходи дозволять забезпечити фінансову стійкість підприємства та ефективне використання ресурсів. [5, с. 314]

Не менш важливим є розвиток корпоративної культури. У сучасних умовах саме культура організації визначає рівень залученості персоналу та якість внутрішніх комунікацій. Для її вдосконалення доцільно:

- зміцнювати цінності клієнтоорієнтованості та відповідальності;
- підтримувати командну взаємодію;
- розвивати внутрішні програми лояльності для працівників;
- покращувати систему комунікацій між керівництвом і персоналом;
- формувати позитивний імідж роботодавця.

Сильна корпоративна культура сприятиме підвищенню мотивації працівників та покращенню загальної ефективності діяльності компанії.

Окремим напрямом удосконалення внутрішнього середовища є підвищення ефективності логістичних процесів. Для цього компанії необхідно:

- оптимізувати маршрути доставки;
- збільшувати частку автоматизованих операцій;
- зменшувати час обробки відправлень;
- покращувати управління складськими операціями;
- впроваджувати сучасні системи моніторингу транспорту.

Ці заходи дозволять підвищити швидкість доставки та знизити операційні витрати.

Вдосконалення внутрішнього середовища Нова пошта повинно здійснюватися комплексно та охоплювати організаційну, кадрову, фінансову, технологічну та управлінську сфери. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню ефективності діяльності підприємства, зміцненню його конкурентних позицій та забезпеченню довгострокового розвитку.

3.3. Перспективи розвитку та адаптації компанії до змін зовнішнього середовища

Сучасне зовнішнє середовище, в якому функціонує логістичний ринок України, характеризується високим рівнем динамічності, невизначеності та конкуренції. На діяльність підприємств суттєво впливають економічні коливання, розвиток цифрових технологій, зміни споживчих очікувань, а також воєнні та політичні фактори. У таких умовах здатність підприємства до адаптації стає ключовою умовою його довгострокового розвитку. Для Нова пошта це означає необхідність постійного оновлення бізнес-моделі, удосконалення сервісів та впровадження інновацій.

Одним із головних напрямів перспективного розвитку компанії є подальша цифровізація всіх бізнес-процесів. Сучасні тенденції показують, що логістична галузь активно переходить до використання автоматизованих систем управління, штучного інтелекту та великих даних. У цьому контексті компанії доцільно:

- розширювати використання аналітики великих даних для прогнозування попиту;
- впроваджувати інтелектуальні системи маршрутизації доставки;
- удосконалювати мобільні цифрові сервіси для клієнтів;
- автоматизувати процеси сортування та обробки відправлень.

Цифрова трансформація дозволить підвищити швидкість і точність логістичних операцій, а також зменшити операційні витрати. [12, с. 402]

Важливим напрямом розвитку є розширення міжнародної діяльності. Зростання обсягів транскордонної електронної комерції створює нові можливості для логістичних компаній. Для Нова пошта перспективними є:

- розширення мережі міжнародних партнерів;
- відкриття нових міжнародних логістичних маршрутів;
- спрощення процедур доставки за кордон;
- інтеграція з глобальними e-commerce платформами.

Розвиток міжнародного напряму дозволить компанії збільшити обсяги доходів та посилити свої позиції на глобальному ринку логістичних послуг. [21]

Окрему увагу слід приділити адаптації до економічних викликів. Інфляція, коливання валютного курсу та зростання вартості енергоресурсів впливають на собівартість логістичних послуг. У зв'язку з цим підприємству необхідно:

- впроваджувати енергоефективні технології;
- оптимізувати транспортні витрати;
- переглядати логістичні маршрути;
- використовувати гнучке тарифне ціноутворення.

Такі заходи дозволять зменшити вплив негативних економічних факторів і забезпечити фінансову стабільність компанії.

Важливою складовою розвитку є також адаптація до змін у поведінці споживачів. Сучасні клієнти очікують швидкого, зручного та прозорого сервісу. Тому компанії необхідно:

- розширювати мережу поштоматів та пунктів видачі;
- підвищувати швидкість доставки «день у день»;
- покращувати якість клієнтського сервісу;
- впроваджувати персоналізовані цифрові послуги;
- розвивати систему лояльності.

Підвищення рівня клієнтоорієнтованості дозволить зміцнити конкурентні позиції та підвищити рівень довіри до бренду. [7, с. 318]

Значну роль у перспективному розвитку компанії відіграє інноваційна діяльність. У сучасних умовах логістичні компанії активно впроваджують роботизацію, дрони, автоматизовані склади та інші технологічні рішення. Для Нова пошта перспективним є:

- розвиток автоматизованих сортувальних хабів;
- впровадження роботизованих систем обробки вантажів;
- тестування безпілотної доставки;
- розвиток цифрових екосистем логістичних сервісів.

Інноваційний розвиток забезпечить підвищення ефективності операційної діяльності та зміцнення конкурентних переваг.

Важливою умовою довгострокового розвитку є підвищення стійкості компанії до кризових ситуацій. Враховуючи воєнні ризики та нестабільність зовнішнього середовища, підприємству необхідно:

- розвивати резервні логістичні маршрути;
- забезпечувати гнучкість операційної діяльності;
- впроваджувати системи ризик-менеджменту;
- підвищувати кібербезпеку інформаційних систем.

Це дозволить мінімізувати можливі втрати та забезпечити безперервність логістичних процесів навіть у складних умовах.

У висновку, перспективи розвитку Нова пошта пов’язані з цифровою трансформацією, розширенням міжнародної діяльності, адаптацією до економічних і соціальних змін, а також впровадженням інноваційних технологій. Комплексна реалізація цих напрямів забезпечить компанії подальше зміцнення ринкових позицій, підвищення ефективності діяльності та довгострокову конкурентоспроможність у сучасному логістичному середовищі.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання курсової роботи було досліджено теоретичні та практичні аспекти управлінського аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства на прикладі Нова пошта. Узагальнення отриманих результатів дозволяє зробити низку висновків.

Встановлено, що управлінське дослідження є важливим інструментом сучасного менеджменту, оскільки забезпечує керівництво необхідною інформацією для прийняття обґрунтованих рішень. Воно охоплює процеси збору, аналізу та інтерпретації даних про діяльність підприємства та умови його функціонування.

Внутрішнє середовище організації визначає її потенціал та ефективність використання ресурсів. До його основних складових належать організаційна структура, персонал, фінансові ресурси, технології та корпоративна культура. Аналіз показав, що Нова пошта має потужну логістичну інфраструктуру, високий рівень цифровізації, кваліфікований персонал та сильний бренд, що є ключовими конкурентними перевагами підприємства.

Зовнішнє середовище підприємства характеризується високим рівнем динамічності та невизначеності. Найбільший вплив на діяльність компанії мають економічні, політичні, соціальні та технологічні фактори, а також рівень конкуренції на ринку логістичних послуг. Незважаючи на наявні загрози, компанія демонструє високу адаптивність та здатність ефективно реагувати на зміни зовнішніх умов.

Результати SWOT-аналізу свідчать, що основними сильними сторонами підприємства є розвинена мережа доставки, швидкість обслуговування, сучасні цифрові технології та висока довіра клієнтів. Водночас до слабких сторін належать значні витрати на інфраструктуру та високе навантаження на персонал. Основними можливостями є розвиток електронної комерції та міжнародної доставки, а загрозами — посилення конкуренції та економічна нестабільність.

На основі проведеного аналізу було визначено основні напрями удосконалення діяльності підприємства, серед яких цифровізація бізнес-процесів, оптимізація логістичних процесів, удосконалення кадрової політики, зниження витрат та розвиток міжнародної діяльності. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню ефективності управління та конкурентоспроможності компанії.

Тому з дослідження можна зробити висновок, що Нова пошта є сучасним, динамічним та конкурентоспроможним підприємством, яке має значний потенціал для подальшого розвитку. Ключовим фактором успішного функціонування в майбутньому є ефективне управління внутрішнім середовищем та адаптація до змін зовнішніх умов.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Основи менеджменту / Мескон М., Альберт М., Хедоурі Ф. Основи менеджменту. — Київ : Вільямс, 2020. — 672 с.
2. Менеджмент організацій / Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Менеджмент організацій. — Львів : Львівська політехніка, 2021. — 440 с.
3. Стратегічний менеджмент / Шершньова З. Є. Стратегічний менеджмент. — Київ : КНЕУ, 2020. — 384 с.
4. Балабанова Л. В. Маркетинговий менеджмент. — Київ : Центр учбової літератури, 2022. — 468 с.
5. Савицька Г. В. Економічний аналіз діяльності підприємства. — Київ : Знання, 2021. — 662 с.
6. Дацій О. І. Управління розвитком підприємства. — Київ : Каравела, 2021. — 320 с.
7. Портер М. Конкурентна стратегія. — Київ : Наш формат, 2020. — 424 с.
8. Фатхутдінов Р. А. Стратегічний менеджмент. — Київ : Кондор, 2021. — 448 с.
9. Виханський О. С. Менеджмент. — Київ : Магнолія, 2020. — 512 с.
10. Герчикова І. Н. Менеджмент. — Київ : Юнити, 2022. — 499 с.
11. Друкер П. Практика менеджменту. — Київ : Основи, 2021. — 371 с.
12. Томпсон А., Стрікленд А. Стратегічний менеджмент. — Київ : АртЕк, 2020. — 928 с.
13. Котлер Ф. Основи маркетингу. — Київ : Діалектика, 2021. — 736 с.
14. Єпіфанова І. Ю. Фінансовий аналіз та звітність. — Київ : Центр навчальної літератури, 2020. — 328 с.
15. Іванілов О. С. Економіка підприємства. — Київ : Центр учбової літератури, 2021. — 728 с.
16. Мочерний С. В. Економічна теорія. — Київ : Академія, 2020. — 640 с.

17. Гриньова В. М. Організація виробництва. — Харків : ІНЖЕК, 2022. — 576 с.
18. Осовська Г. В. Основи менеджменту. — Київ : Кондор, 2020. — 664 с.
19. Хміль Ф. І. Управління персоналом. — Київ : Академвидав, 2021. — 488 с.
20. Палеха Ю. І. Менеджмент персоналу. — Київ : Ліра-К, 2020. — 336 с.
21. Нова пошта. Офіційний сайт компанії. https://novaposhta.ua/?utm_source=chatgpt.com
22. Нова пошта — офіційний сайт https://novaposhta.ua/?utm_source=chatgpt.com
23. NOVA Group https://nova.global?utm_source=chatgpt.com
24. Міністерство економіки України https://www.me.gov.ua?utm_source=chatgpt.com
25. Державна служба статистики України https://surl.li/lwluea