

Дергалюк М.О.

КПІ ім. Ігоря Сікорського

д.е.н., доцент кафедри економіки і підприємництва

Мірошніченко Є.М

КПІ ім. Ігоря Сікорського

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОГО КАПІТАЛУ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ТА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

У сучасних умовах розвитку економіки знань зростає роль нематеріальних активів, які формують конкурентні переваги підприємства. Якщо у XX столітті ефективність бізнесу визначалася передусім матеріальними ресурсами, то сьогодні ключовим чинником успіху стає інтелектуальний капітал (ІК). Саме він забезпечує здатність організації генерувати інновації, адаптуватися до змін середовища та створювати додану вартість на основі знань і компетенцій працівників. Інтелектуальний капітал – це сукупність знань, навичок, досвіду, організаційних відносин та інформаційних ресурсів, які забезпечують створення вартості підприємства. На прикладі ТОВ «Нова Пошта» розглянемо декілька основних компонентів: людський капітал-ІТ-фахівці, логістичні інженери, аналітики, кур'єри, оператори відділень, працівники навчальних центрів; структурний капітал- автоматизовані сортувальні термінали, власне ПЗ (мобільний застосунок, API), цифрові бази даних, стандартизовані логістичні процедури, а також клієнтський капітал-бренд з високим рівнем довіри, партнерства з e-commerce, лояльність мільйонів клієнтів.

Велику роль відіграє необхідність оцінки ефективності використання інтелектуального капіталу. Так, наприклад, для компанії «Нова Пошта» оцінка ІК дозволяє: оцінювати окупність ІТ-інвестицій і автоматизації; визначати якість роботи персоналу; аналізувати ефективність цифрових сервісів; підвищувати рівень клієнтського сервісу (NPS). Оцінка ІК стає особливо важливою в умовах цифровізації бізнесу, коли значна частина конкурентних переваг має нематеріальний характер. Наприклад, можна виділити декілька підходів щодо оцінювання інтелектуального капіталу, а саме: фінансовий підхід- через різницю між ринковою та балансовою вартістю; нефінансовий підхід — через оцінку продуктивності, інноваційності, задоволеності клієнтів; та VAIC підхід — через визначення внеску людського, структурного та капіталізованого капіталу у створення доданої вартості. Дослідивши методи оцінювання ІК можемо зробити висновок, що Нова Пошта використовує конкретний метод оцінювання інтелектуального капіталу на кшталт моделі VAIC. Компанія активно впроваджує цифрові інновації: автоматизовані термінали здатні опрацьовувати понад 50 тис. посилок за годину, що свідчить про високий рівень структурного капіталу. Людський капітал підтримується системою корпоративного навчання: у 2023 році компанія відкрила два нові навчальні центри, де щороку проходять підготовку понад 7 тис. працівників. Клієнтський капітал підтверджується стабільно високим NPS, який у 2023 році становив понад 70 %, а також зростанням долі онлайн-операцій: уже понад 60 % накладних створюються через застосунок або вебпортал. Це демонструє інтегроване використання людського, структурного та клієнтського капіталу.

Для практичного оцінювання доцільно аналізувати такі показники: продуктивність праці (відправлення на одного працівника); інвестиції у навчання кур'єрів і операторів; рівень автоматизації терміналів; інноваційність (роботизація, поштомати, цифрова логістика); задоволеність клієнтів (NPS); частка онлайн-операцій (оплати, створення накладних).

Використання цих показників у динаміці дозволяє виявити тенденції зростання або спаду ефективності використання ІК, що може слугувати основою для управлінських рішень.

З метою підвищення ефективності інтелектуального капіталу підприємству слід:

- запровадити систему управління знаннями (Knowledge Management);
 - розвивати корпоративну культуру безперервного навчання;
 - інвестувати у цифрові технології, які забезпечують швидкий обмін інформацією;
 - формувати брендову репутацію і систему лояльності клієнтів;
 - стимулювати креативність і ініціативу працівників через мотиваційні програми.
- Можна зробити висновок, що компанія «Нова Пошта» може підвищувати ефективність ІК через: впровадження систем управління знаннями, розвиток корпоративної культури навчання, інвестиції в ІТ і роботизацію, розвиток міжнародних сервісів і B2B-напрямів, мотиваційні програми для ІТ та логістичних команд.

Оскільки інтелектуальний капітал формується з взаємопов'язаних компонентів, його розвиток неможливий без системного підходу — саме він забезпечує одночасний розвиток людського, структурного та клієнтського капіталу. Тому подальший аналіз базуватиметься на системному підході, що враховує як кількісні, так і якісні характеристики ІК.

Системний підхід до управління ІК забезпечує не лише економічний, а й соціальний ефект, сприяючи сталому розвитку підприємства. Інтелектуальний капітал є одним із головних ресурсів сучасного підприємства, від ефективності використання якого залежить його довгострокова конкурентоспроможність. Оцінювання ІК повинно базуватися на системному підході, що поєднує кількісні та якісні показники, фінансові результати та індикатори знанневого потенціалу. Регулярний моніторинг рівня використання ІК дозволяє вчасно коригувати стратегію розвитку, підвищувати ефективність інноваційної діяльності та створювати додану вартість на основі знань.

У результаті можна зробити висновок, що інтелектуальний капітал є ключовим стратегічним ресурсом сучасних підприємств, який безпосередньо визначає їхню конкурентоспроможність, інноваційний потенціал та здатність до довгострокового розвитку. Аналіз діяльності ТОВ «Нова Пошта» підтверджує, що саме системне поєднання людського, структурного та клієнтського капіталу забезпечує компанії лідерські позиції на українському логістичному ринку. Підприємство активно інвестує в розвиток персоналу, автоматизацію логістичних процесів, цифрові сервіси, роботизацію та побудову довготривалих відносин із клієнтами. Це дозволяє створювати конкурентні переваги, що важко відтворити іншим учасникам ринку.

Отже, інтелектуальний капітал слід розглядати як динамічний актив, що формується та розвивається протягом усього життєвого циклу підприємства. Системне управління ІК дає змогу підвищувати ефективність бізнес-процесів, пришвидшувати впровадження інновацій, підсилювати корпоративну культуру, покращувати клієнтський досвід і забезпечувати стійкий розвиток на конкурентному ринку. Досвід «Нової Пошти» демонструє, що в сучасних умовах саме інтелектуальний капітал стає фундаментом стратегічного успіху, а його ефективне використання — запорукою довгострокового зростання підприємства.

Перелік посилань:

1. Коваленко Л. О. Інтелектуальний капітал підприємства: сутність, структура та значення у формуванні конкурентних переваг. Економіка та держава, 2021, № 4, с. 45–49.
2. Костюченко Л. В. Методологічні підходи до оцінювання ефективності використання інтелектуального капіталу підприємства. Вісник економіки транспорту і промисловості, 2022, № 78, с. 116–122.
3. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Управління інтелектуальним капіталом підприємства: теорія, методологія, практика. — Львів: Видавництво ЛНУ ім. І. Франка, 2019. — 312 с.
4. Офіційний сайт «Нова Пошта» — www.novaposhta.ua (аналітичні матеріали та корпоративна інформація).
5. Звіт про інтелектуальний капітал: методичні рекомендації. — Київ: Міністерство економіки України, 2023.