



LUTSK
NATIONAL
TECHNICAL
UNIVERSITY

Підприємництво та торгівля:
сучасний стан і перспективи розвитку.

Підприємництво та торгівля: сучасний стан і перспективи розвитку.

Збірник наукових
праць

Матеріали
III Міжнародної науково-
практичної конференції
18–19 травня 2023 р.

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, ТОРГІВЛІ ТА ЛОГІСТИКИ

ПІДПРИЄМНИЦТВО ТА ТОРГІВЛЯ: СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Матеріали III Міжнародної
науково-практичної конференції

18–19 травня 2023 року

Електронне наукове видання на CD-ROM

Луцьк
Луцький національний технічний університет
2023

УДК 334.7 (082)
П-32

Рекомендовано
Вченою радою Луцького національного технічного університету
(протокол № 11 від 23 травня 2023 р.)

Рецензенти:

Кузьмін О. Є. – д.е.н., професор, директор інституту економіки і менеджменту Національного університету «Львівська політехніка».

Цимбалюк І. О. – д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту Волинського національного університету імені Лесі Українки

Редакційна колегія:

Вахович І. М. – д.е.н., професор (**головний редактор**); Полінкевич О. М. – д.е.н., професор (**заступник головного редактора**); Ковальська Л. Л. - д.е.н, професор (**заступник головного редактора**); Ковальчук Н. В. – к.е.н, доцент; Ліпич Л. Г. д.е.н., професор; Кривов'язюк І. В. – к.е.н., професор; Фесіна Ю. Г. – к.е.н, доцент; Камінська І.М. – к.е.н, доцент; Мишко О. А. – к.е.н, доцент; Оксенюк К. І. – к.е.н, доцент; Завадська О. М. – к.е.н, доцент; Кулик Ю. М. – к.е.н, доцент

П-32 Підприємництво та торгівля: сучасний стан і перспективи розвитку: Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. (18–19 трав. 2023р.) / відп. ред. О. М. Полінкевич, О. М. Завадська. Електрон. дані. Луцьк: ВІП ЛНТУ. 2023. 228 с. 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. Назва з тит. екрана

ISBN 978-617-672-253-3

У збірнику подано матеріали досліджень, виголошених на III Міжнародної науково-практичної конференції «Підприємництво та торгівля: сучасний стан і перспективи розвитку», що була проведена кафедрою підприємництва, торгівлі та логістики ЛНТУ 18–19 травня 2023 року. У публікаціях висвітлено питання, присвячені сучасному стану та перспективам розвитку підприємництва, сучасним викликам, трендам та трансформації у бізнес-адмініструванні, соціальному підприємництві та соціальній відповідальності бізнесу в умовах кризи та війни, обліково-фінансовому та інституційному забезпеченню підприємництва, торговельному та біржовому підприємстві, інформаційним технологіям, цифровому маркетингу та Інтернет-торгівлі в підприємстві, логістиці підприємницької діяльності та управлінню ланцюгами постачання.

Для науковців, аспірантів, студентів і всіх, хто цікавиться актуальними проблемами і перспективами розвитку економіки підприємства.

Матеріали надруковано в авторській редакції з незначними редакторськими правками. Автори опублікованих матеріалів несуть повну відповідальність за підбір, точність наведених фактів, цитат, економіко-статистичних даних, термінології, інших відомостей, академічну добросовісність.

Конференція проведена в рамках Міжнародного проєкту «Прискорення інноваційної діяльності та підприємницької майстерності у закладах вищої освіти» / "Accelerating Innovation and Entrepreneurial Excellence in Higher Education Institutes" (Accent Project).

УДК 334.7 (082)

ISBN 978-617-672-253-3

© Полінкевич О. М., Завадська О. М. (упорядкування), 2023
© Ярошук Дарина (обкладинка), 2023
© Луцький національний технічний університет, 2023

Онишко С.В., Герман Я.І.

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКОГО СЕКТОРУ УКРАЇНИ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВОЇ АГРЕСІЇ..... 144

Ярошевська О.В., Сербін В. І., Руснак Д. М.

ФІНАНСОВО-КОНТРОЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ ПІДПРИЄМНИЦТВА ДЕРЖАВНОГО СЕКТОРА 146

СЕКЦІЯ 5. ТОРГІВЕЛЬНЕ ТА БІРЖОВЕ ПІДПРИЄМНИЦТВО

Акмен В.О., Сорокіна С.В., Литвиненко О.Ю.

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ФАРБ ДЛЯ ВОЛОССЯ, В УКРАЇНІ, ГЛАЗАМИ СПОЖИВАЧІВ 149

Балджи М.Д., Стоянова Я.О.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКТІВ ХАРЧУВАННЯ: ВИКЛИКИ ТА РІШЕННЯ 151

Волкова К. П. НАЙБІЛЬШ ПЕРСПЕКТИВНІ ВИДИ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ НА МІЖНАРОДНОМУ РИНКУ 153

Іпполітова І. Я., Кулинич І. Е. 155

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР УСПІХУ ПІДПРИЄМНИЦТВА В СФЕРІ ПОСЛУГ 155

Корогодова О. О., Косарь Є. О.

МОЖЛИВОСТІ РОЗРОБКИ НОВОЇ ПРОДУКЦІЇ В УМОВАХ ІНДУСТРІЇ 4.0 157

Кошельок Г.В., Батарейна О.С.

СТАН ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ В ВОЄННИЙ ЧАС 158

Lokhman N. V., Chokoi D.A., Lokhman M.O.

STRATEGY FOR THE DEVELOPMENT OF THE TRADE'S TURNOVER IN THE CONDITIONS OF ECONOMIC RECOVERY 160

Rakulina A. A., Levchenko V. O.

THE ROLE OF TECHNOLOGY IN MODERN STOCK TRADING 163

Семенова В. Г., Кисличко К.А.

КОМЕРЦІЙНА ТАЄМНИЦЯ: ЗАХОДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА..... 166

Щербак А. В.

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РЕГУЛЮВАННЯ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ В УКРАЇНІ У ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД 168

СЕКЦІЯ 6. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЦИФРОВИЙ МАРКЕТИНГ ТА ІНТЕРНЕТ-ТОРГІВЛЯ В ПІДПРИЄМНИЦТВІ

Вовк К.М.

ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ У ТУРИЗМІ 171

Korolchuk L., Blazhko Ya.

MARKETING METHODS OF ATTRACTING CLIENTS 174

виду послуг. Українські спеціалісти, а також послуги українських відповідних профільних компаній користуються все більшим попитом на світовому ринку, в першу чергу, через якість надання послуг, що і відповідає їх динаміці.

Аналогічно до сфери ТК та ІТ, перспективне майбутнє мають ділові послуги, адже компанії, що функціонують в Україні, вже давно надають якісні консалтингові, аудиторські та інші послуги іноземним компаніям і продовжують це робити. Розвиток цього виду послуг дасть можливість, в тому числі, закріпити співпрацю з іноземними великими компаніями на довгострокову перспективу.

Послуги в сфері переробки матеріальних ресурсів мають суттєвий крах з початку 2022 року та є важко відновлюваними в сучасних умовах та в післявоєнний період. Адже, в першу чергу, відновлення промислової інфраструктури й усього пов'язаного з нею займатиме значний період часу, зусиль та коштів.

Таким чином, можна зробити висновок, що часи пандемії та війни довели усьому світу та Україні, в тому числі, що майбутнє за цифровізацією та діджиталізацією. Саме тому послуги, які без проблем можна продукувати та надавати онлайн з будь-якої точки світу переважили у важкому 2022 році. Адже багато компаній були змушені релокуватись у західні регіони країни або ж навіть за кордон і це не було для них настільки складним й важким процесом, у порівнянні із виробничими підприємствами. До того ж, українські фахівці у сфері ІТ, консалтингу та інших ділових послуг є доволі конкурентними на міжнародному ринку, оскільки надають якісні послуги, заробляють непогану репутацію, виводячи при цьому Україну на гідний рівень на світовому ринку, та мають позитивні перспективи розвитку в майбутні роки.

1. Державна служба статистики України. Обсяги експорту послуг з України за їх видами. Взято 01 травня 2023 з <https://www.ukrstat.gov.ua/>.

2. Пустовіт, Н., & Мусятовська, О. (2019). Аналіз ринку сфери послуг в Україні. <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/01/154.pdf>.

3. Пугачевська, К. Й. (2015). Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*, 52-55. URL: <http://vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf>.

Іпполітова І. Я., к. е. н., доцент

Кулинич І. Е.

Харківський національний університет імені Семена Кузнеця

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР УСПІХУ ПІДПРИЄМНИЦТВА В СФЕРІ ПОСЛУГ

В сучасному світі, вимоги споживачів щодо якості продукції, робіт або надання послуг постійно зростають, тому рівень конкуренції у сфері послуг достатньо високий. Можна відмітити, що в Україні конкуренція серед підприємств, які функціонують у сфері послуг, навіть вища аніж в Європі або інших розвинених країнах, бо ця сфера все ще активно розвивається та трансформується. Як не дивно, проте значний вплив на це мають і військові дії, які, попри велику кількість негативних факторів, все ж стимулюють бізнес розвиватись та надавати якісні послуги, щоб у такій складний час для бізнесу залучити якомога більше клієнтів.

Сфера послуг – один з найбільш секторів (галузей) сучасної економіки, що швидко розвивається. Багато виробничих підприємств насправді є активними учасниками сфери

обслуговування. Близько половини витрат на виробництво відноситься до придбання послуг (реклама, транспортування, упаковка, фінансові послуги, післяпродажний сервіс тощо). Слід підкреслити, що саме сучасні підприємства (компанії) сфери послуг є основою для створення нових моделей ефективного менеджменту якості. Одним із найпростіших способів переконати клієнта обрати конкретне підприємство є саме висока якість послуг. Якість товарів чи послуг – це головне, що враховує і сприймає сучасний ринок. Якщо клієнти конкретної фірми не задоволені її продукцією та обслуговуванням, то вони неодмінно будуть шукати інших виробників або продавців аналогічного товару або послуги, які зможуть більш ефективно задовольнити їхні потреби. Вимоги до якості – це вимоги до характеристик, внутрішньо притаманним продукції, послуги, процесу або системи. Характеристикою якості є така, що встановлюється вимогами і внутрішньо притаманна певній продукції, послугі чи процесу. Структурування функції якості являє собою спосіб перекладу вимог споживачів у вищезазначені характеристики.

На процеси управління якістю впливає безліч факторів. Серед них є як зовнішні (стан зовнішнього середовища, рівень конкуренції, якість сировини і матеріалів, що використовуються, вимоги споживачів тощо), так і фактори внутрішнього середовища підприємств, зайнятих виробництвом товарів або наданням послуг. Всі внутрішні фактори поділяються на три групи: техніко-технологічні (стан техніки, засобів технологічного оснащення, технологія виробництва та ін.); організаційно-економічні (ефективність діючої на підприємстві системи управління якістю, можливості здійснення витрат на забезпечення якості, оновлення техніки та застосування нової технології, якісних вихідних матеріалів тощо); соціальні (ступінь зацікавленості різних груп персоналу в підвищенні рівня якості виробництва товарів і послуг, рівень кваліфікації працівників, створення соціальних умов для досягнення показників якості).

Безумовно, що багато з наявних проблем забезпечення і управління якістю на підприємствах носять комплексний характер (в основному техніко-економічний, разом з тим має місце соціальний аспект). Це особливо стосується характеру взаємодії процесів управління персоналом та якістю на підприємстві в сучасних умовах.

В умовах Total Quality Management (TQM) підприємці, менеджери повинні активно розробляти й реалізовувати ідеї, спрямовані на вирішення проблем якості, беручи на себе відповідальність за їх здійснення. TQM представляє собою філософію організації бізнесу, засновану на прагненні до якості і практиці управління, що призводить до загального підвищення якості (Загальне). І хоча ця практика звертає велику увагу на велику кількість сфер, пов'язаних із організацією бізнесу, саме якість надання послуг є дуже важливим фактором. При цьому повинна бути досягнута висока ступінь довіри персоналу керівникам, менеджерам.

Але звичайно зараз вже недостатньо просто добре виконувати свою роботу: якісне обслуговування включає в себе багато чинників. Одним із таких чинників є час, а саме, можливість робити все вчасно. Клієнту важливо отримувати відповідь на своє повідомлення у той час, коли їм зручно та, у разі надання послуг, які обмежені певним часом, також вчасно починати та закінчувати цей процес (Our 10). Іншим важливим фактором якісного обслуговування є ваше ставлення до клієнтів та відносини із ними. Кожна людина хоче, щоб до неї відносились із повагою та терпінням, саме тому важливо вистроїти довірливі відносини із клієнтами, щоб вони почували себе комфортно саме користуючись вашими послугами, та обирали ваше підприємство, а не інші. Сюди можна віднести і емпатію, адже вміння поглянути на ситуацію з боку клієнта та можливість передбачити їх побажання або забаганки також можуть привернути увагу найвибагливіших клієнтів (Our 10).

Наступні два дуже важливі чинники, які фактично ідуть у парі, – це професійність та надійність. Люди довіряють професіоналам, тому треба братися за кожну можливість підтвердити свою професійність: надавати інформацію про це на своєму сайті, публікувати професійні досягнення у соціальних мережах, розміщати їх у фізичному офісі за його наявності. Але, звичайно ж, важливо не тільки заявляти про свою професійність, але й

демонструвати її своїми діями. Однією з якостей, яка може на це вказати, як вже зазначалось раніше, є надійність – важливо виконувати усі пункти в послугах, що були обіцяні клієнту та допомагати у разі виникнення якихось труднощів. Іншим фактором, який може вказати на професійність – є вміння попереджувати проблеми. Справжній професіонал знає свою сферу та розуміє, які проблеми можуть виникнути у процесі надання послуг. Саме тому важливо попередньо розробити план дій, у випадку виникнення таких складнощів (Our 10).

Останнім, але не за значенням, важливим чинником є продовження комунікації навіть після надання послуги: це може бути переписка із клієнтом про його задоволеність певним сервісом, підтримка клієнта після придбання в вас певного товару або послуги, також гарантія та ін. Такі дії вказуватимуть клієнту на його важливість для вас та підвищуватимуть його самооцінку, що, в свою чергу, може підвищити вірогідність того, що клієнт звернеться до ще раз (Our 10).

Отже, сфера послуг стала областю, яка викликає особливий інтерес і має важливе значення, де в центрі уваги – маркетинг послуг та операції з надання послуг. Забезпечення та визначення якості послуг є складним завданням, оскільки залежить від очікувань і сприйняття клієнтів, а також через нематеріальні фактори, такі як особисте враження від послуг у клієнтів або їх відчуття під час отримання цих послуг. Якість послуг є результатом порівняння клієнтів між очікуваними послугами та їх сприйняттям того, як ці послуги виконуються (Irfan, 2009).

Таким чином, якість надання послуг є одним із факторів, на який в першу чергу звертають увагу клієнти, а тому, завдяки ньому дуже легко залучити нових та зберігати старих користувачів послуг певного підприємства. По-друге, зараз цей чинник має особливе значення для організації та функціонуванні бізнесів в Україні, адже під час складного економічного стану в країні, спричиненого військовими діями, важливо залучати якомога більше клієнтів задля продовження свого існування. По-третє, у сучасному світі якісні послуги складаються не тільки із сумлінного виконання своєї роботи, але й з багатьох інших факторів, які необхідно враховувати.

1. Загальне управління якістю (TQM). http://ni.biz.ua/2/2_7/2_79340_vseobshchee-upravlenie-kachestvom-TQM.html

2. Our 10 critical success factors to providing exceptional customer service. (2021, 27 January). <https://advapay.eu/our-10-critical-success-factors-to-providing-except>

3. Irfan, S. M. (2009). Critical Success Factors of TQM and its Impact on Increased Service Quality: A Case from Service Sector of Pakistan. *Middle East Journal of Scientific Research*, 15(1), 61–74.

Корогодова О. О., к.е.н., доцент

Косарь Є. О.

КПІ ім. Ігоря Сікорського

МОЖЛИВОСТІ РОЗРОБКИ НОВОЇ ПРОДУКЦІЇ В УМОВАХ ІНДУСТРІЇ 4.0

Четверта індустріальна революція створила багато можливостей для створення нової або покращення наявної продукції підприємств різних галузей та форм власності за допомогою новітніх технологій. Масове впровадження кіберфізичних систем на підприємствах представляє собою один з елементів Індустрії 4.0.

Найчастіше вживане поняття в межах новітньої індустрії Internet of Things становить зростаючу мережу пристроїв з підтримкою Інтернету. Діапазон потенційних застосувань Internet of Things «обмежений лише людською увагою», і багато з цих програм можуть

Наукове електронне видання на CD-ROM

Підприємництво та торгівля: сучасний стан і перспективи розвитку

Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції

18–19 травня 2023 року

Один електронний оптичний диск (CD-ROM)
Об'єм даних 1,6 Мб

Відповідальність за інформацію, викладену в публікаціях,
несуть автори

Коректор О. М. Полінкевич, О. М. Завадська
Технічний редактор О. М. Полінкевич

Підписано до друку 20.05.2023. Формат 60×84¹/₈. Обсяг 9,5 ум. друк, арк., 9,0 обл.-вид. арк.
Наклад 300 прим. Зам. № 862. Видавець і виготовлювач – Друк - ВІП ЛНТУ. Свідоцтво
Держкомтелерадіо України ДК №4123 від 28.07.2011 р. 43018, м. Луцьк, вул. Львівська, 75, тел.:
(0332) 74-61-02 e-mail: rvv@lntu.edu.ua