

Електронна комерція ще більше підтверджує себе як основний інструмент продажу. Успішна електронна комерція є поняттям, абсолютно невіддільним від Інтернету, тому що електронний шопінг стає все більш популярним і природним. Водночас жорстка конкуренція у сфері послуг електронної комерції посилює їх розвиток. Таким чином, ми можемо спостерігати за тенденцією зростання продажів та еволюцією Інтернету в електронній комерції з використанням нових бізнес-моделей та моделей взаємодії.

З кожним роком кількість електронних комерційних угод різко зростає. І ця тенденція збережеться, адже багато людей «ув'язнені» робочими та домашніми обов'язками, тоді як Інтернет заощаджує багато часу та дає можливість вибирати товари за найкращими цінами. Сучасний бум продажів в Інтернеті-це основа чудового майбутнього електронної комерції. Щоб залучити більше клієнтів, власникам електронних магазинів доведеться не тільки збільшити їх спектр послуг, але, ще приділити більше уваги таким елементам, як привабливий дизайн, зручність користування, приваблива презентація товарів, їм доведеться вдало використовувати сучасні технології, щоб їхній бізнес став частиною майбутнього електронної комерції.

Література:

1. "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges". *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (EJISDC)*. 2004. (India). P. 2003
2. Geva B. *The Law of Electronic Funds Transfers: Lexis Nexis*. 2013.
3. Raghavan B.S. E-the-people. *Business Line*. URL:<http://www.thehindubusinessline.com/2001/08/10/stories/041039of.htm>. (accessed 10.10.2021)
4. Lisovskaya I.A., Marchenko M.V. Credit Risk Management in Corporate E-Commerce. *World Applied Sciences Journal*. 2013. №24. P.: 928-936.

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

*Криворучко О.М., д.е.н., професор
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

З розширенням господарських зв'язків, міжнародної торгівлі, глобалізації діяльності компаній активно розвивається ринок транспортно-логістичних послуг. Відзначається закономірне його зростання від 4% до 10% щорічно. Прогнозується, що до 2024 року обсяг світового ринку логістичних послуг складе 236 мільярдів доларів із щорічним зростанням CAGR з 7,5% в грошовому і 6% в кількісному вираженні.

Логістичний ринок України включає різні види вантажоперевезень: залізничні, автомобільні, авіаційні, водні (морські та річкові). За останні 5 років змінюється структура вантажних перевезень, а саме спостерігається тенденція до зниження частки залізничного виду перевезень з 61,85% в 2015 році до

56,1% в 2020 році, і, як наслідок, збільшення частки автомобільних перевезень відповідно з 10,9% до 20,8%.

Запорукою завоювання логістичного ринку є якість пропозиції підприємства в області надання транспортно-логістичних послуг та логістичного сервісу. Постійна увага вирішенню проблем якості та її підвищення є головним завданням управління якістю в транспортно-логістичних системах.

Теоретичні дослідження управління якістю транспортно-логістичних послуг, в основному, обмежуються висвітленням питань оцінки та організації логістичного сервісу; впровадження стандартів якості, вивченням досвіду впровадження систем управління якістю в логістичних компаніях тощо.

Аналіз практичного досвіду та теоретичних положень з управління якістю транспортно-логістичних послуг [1-3] вказує на низький рівень науково-методичного забезпечення цієї діяльності та необхідність їх вдосконалення з врахуванням сучасних вимог.

На наш погляд, актуальним стає логістичне управління якістю, що передбачає, з одного боку, застосування принципів і методів логістики для управління якістю, а з іншого боку, формування логістичної системи відповідної організації з адекватними керуючими впливами на якість як об'єкт управління. Якість транспортно-логістичних послуг, насамперед, визначається потребами і запитами споживачів та є сукупністю властивостей і характеристик, що виникають в результаті взаємодії споживача з постачальниками (іншими зацікавленими сторонами), АТП (іншими транспортно-логістичними фірмами), пов'язаних з переміщенням вантажів і (або) пасажирів в просторі і в часі із застосуванням транспортних засобів, наданням необхідного комплексу послуг, ступінь (рівень) яких дозволяє задовольняти різні соціально-економічні потреби, що постійно змінюються. При цьому надавач таких послуг (логістичний оператор) зобов'язаний пред'явити клієнту максимально можливий їх набір. Транспортно-логістична послуга тільки тоді буде якісною, коли споживач має можливість вибрати для себе дійсно необхідні йому операції з усього широкого спектру пропонованих послуг.

Застосування логістичного менеджменту здійснюється як з позицій техніко-експлуатаційних показників транспорту, фінансових показників, так і з позиції персоналу, за допомогою мотивації, моніторингу та контролю.

Логістичне управління якістю транспортних послуг та логістичного сервісу базується на принципах логістичного менеджменту, управлінні відносинами зі споживачами, гармонізації системи управління підприємством на основі якості та використанні принципів синергетичного системного підходу. Передбачає інтеграцію принципів TQM та логістики, застосуванні варіативного підходу до вибору технологій для вдосконалення процесів транспортно-логістичних послуг; порівняння оцінки споживачами автотранспортних послуг з оцінкою якості процесів її формування. Інтеграція TQM та логістики дозволить забезпечити спільність акцентів в організації матеріальних потоків та якості як потоку; створювати та підтримувати

партнерські відносини взаємодіючих транспортних компаній, а також їх клієнтів (вантажовласників) на основі обліку взаємних інтересів та компромісів, забезпечувати динаміку їх зближення.

Управління якістю транспортно-логістичних послуг є перманентним цілеспрямованим процесом з формування і розвитку відносин зі споживачами, пов'язаних з наданням комплексу транспортно-логістичних послуг.

При управлінні якістю транспортно-логістичних послуг, на наш погляд, основними принципами слід вважати наступні: орієнтація на вимоги, постійний зв'язок зі споживачами логістичних послуг; побудова взаємовигідних відносин зі споживачами та персоналом підприємства; взаємозв'язок логістичного обслуговування споживачів з маркетингом, фінансовим менеджментом та управлінням якістю; гнучкість системи транспортно-логістичного обслуговування споживачів; базування рішень тільки на фактах, а не на ситуації або досвіді працівників організації; увагу процесам, розглядаючи їх як оптимальну максимізацію цінності продукту для споживача і мінімізацію його вартості, як для споживача, так і виробника.

Література:

1. Uvet, H. Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*. 2020. №13(1). P. 1-10. DOI: <http://doi.org/10.31387/oscm0400248>.

2. Beckers J., Vanoutrive T., Thomas I., Verhetsel A. Logistics clusters, including inter-firm relations through community detection. *The European Journal of Transport and Infrastructure Research*. 2018. Vol 18 № 2. URL: <https://journals.open.tudelft.nl/ejtir/article/view/3229> (accessed 10.10.2021).

3. Kryvoruchko O.N., Shynkarenko V.G., Popova N.V. Quality Management of Transport Services: Concept, System Approach, Models of Implementation. *International Journal of Engineering & Technology*. 2018. №7 (4.3). P. 472-476.

КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАГРОЗ ЕКОНОМІЧНІЙ БЕЗПЕЦІ ПІДПРИЄМСТВА У МЕЖАХ ЙОГО ЗАКУПІВЕЛЬНОЇ ЛОГІСТИКИ

Кудрявцева О.В., к.е.н., доцент

Харківський національний автомобільно-дорожній університет

Вирішення проблем забезпечення економічної безпеки підприємства, зокрема у процесі управління закупівлями, вимагає розуміння, від яких саме загроз мають захищати компанію механізми економічної безпеки. Механізм економічної безпеки в процесі управління закупівлями не працюватиме ефективно без його «тонкого» налаштування на протистояння певним видам загроз. Така діяльність зможе належним чином забезпечити збереження активів підприємства і мінімізувати її репутаційні втрати.

З метою забезпечення безпеки підприємства у процесі його господарської діяльності потрібно проаналізувати можливі фактори ризику, небезпеки та