

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-консультаційний центр  
заочної освіти  
Кафедра публічного управління та  
менеджменту природоохоронної  
діяльності

Кваліфікаційна робота бакалавра

на тему: Вдосконалення ефективності надання послуг

Виконала студентка групи У-5Т  
спеціальності 073 Менеджмент  
Башенко Валерія Геннадіївна

Керівник к.е.н., доцент  
Головіна Олеся Іванівна

Консультант \_\_\_\_\_

Рецензент к.е.н., доцент  
Шевчук Ніна Сергіївна

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ  
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Навчально-консультаційний центр заочної освіти

Кафедра Публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності

Рівень вищої освіти бакалавр

Спеціальність 073«Менеджмент»

(шифр і назва)

Освітня програма Менеджмент

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Павленко О.П.

«19» квітня 2021 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

студенту(ці) Башенко Валерія Геннадіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Вдосконалення ефективності надання послуг

керівник роботи Головіна Олесь Іванівна к.е.н, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ОДЕКУ від “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2021 року №\_\_\_

2. Строк подання студентом роботи 7 червня 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи матеріали періодичних видань, монографій, нормативно-правові акти, статті фахових збірників наукових робіт, матеріали сайтів Інтернет-мережі

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Теоретичні засади підвищення ефективності надання послуг підприємств 2. Дослідження діяльності ТОВ «НОВА ПОШТА» на ринку експрес-перевезень України 3. Розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності надання послуг ТОВ НОВА ПОШТА

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Місце послуги як об'єкта торгівлі, Класифікація торговельних послуг, Компоненти сервісного обслуговування, Географія розташування відділень ТОВ «Нова Пошта», Динаміка відкриття нових філіалів ТОВ «Нова Пошта» по Україні протягом 2018 – 2020 рр, Частка клієнтів в загальному обсязі наданих послуг за 2020 рік Маркетингові заходи для впровадження ефективної зовнішньоекономічної діяльності підприємства, Чинники, які впливають на вибір партнерів

## Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 19 квітня 2021 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1.	Робота з літературними джерелами	19.04-24.04.21	90	відмінно
2.	Робота над розділом 1 «Теоретичні засади підвищення ефективності надання послуг підприємств»	25.04-07.05.21	90	відмінно
3.	Робота над розділом 2 «Дослідження діяльності ТОВ «НОВА ПОШТА» на ринку експрес-перевезень України»	08.05-19.05.21	90	відмінно
4.	Рубіжна атестація	11.05-15.05.21	90	відмінно
5.	Робота над розділом 3 «Розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності надання послуг ТОВ НОВА ПОШТА»	20.05-03.06.21	90	відмінно
6.	Оформлення роботи	04.06-06.06.21		
7.	Здача роботи на кафедру (п.4.1)	07.06.21		
	<b>Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)</b>		90	відмінно

Студент \_\_\_\_\_ Башенко В.Г.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Головіна О.І.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ.....	7
1.1. Природа послуг, їх види та характер.....	7
1.2.Комплекс сервісного обслуговування – ефективний засіб конкурентної боротьби за покупця.....	16
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «НОВА ПОШТА» НА РИНКУ ЕКСПРЕС-ПЕРЕВЕЗЕНЬ УКРАЇНИ .....	21
2.1 Загальна характеристика діяльності ТОВ «Нова Пошта» .....	21
2.2.Аналіз виробничо-фінансових показників ТОВ «Нова Пошта» .....	31
2.3.Аналіз зовнішньоекономічної діяльності ТОВ «Нова Пошта» .....	46
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТОВ «НОВА ПОШТА» .....	57
3.1. Основні напрями розвитку експортної діяльності ТОВ «Нова Пошта» .....	57
3.2. Обґрунтування пропозицій щодо удосконалення логістичної системи, як фактору підвищення ефективності надання послуг ТОВ «Нова Пошта».....	64
3.3. Економічне обґрунтування ефективності запропонованих заходів для ТОВ «Нова Пошта».....	73
ВИСНОВКИ .....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	80

## ВСТУП

В умовах конкуренції розширення сервісного обслуговування своєї продукції стає важливим засобом боротьби на ринку послуг за потенційних покупців. Принцип сучасного надання послуг (сервісу) означає те, що фірма-виробник товару бере на себе відповідальність за підтримання працездатності продукції протягом всього терміну їх експлуатації.

*Актуальність теми* кваліфікаційної роботи бакалавра зумовлена тим, що в сучасних економічних умовах кількість компаній, які постачають свої товари і послуги на зарубіжні ринки та укладають договори з іноземними підприємствами

невпинно зростає. Для ефективної діяльності ці компанії постійно оптимізують витрати, використовуючи різні методи та знаходяться в постійному пошуку кращих пропозицій. Підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності за рахунок проведення ефективних експортних операцій є одним із пріоритетних напрямів розвитку багатьох підприємств. Це, впливає на сучасні потреби економічного життя України, направлених на побудову ринкового господарства, появу нових структур виробництва; побудову економічних зв'язків з іншими країнами.

*Метою кваліфікаційної роботи бакалавра* є пошук шляхів та обґрунтування напрямів підвищення ефективності надання послуг підприємства.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі основні *завдання*:

- дослідити сутність та значення поняття надання послуг;
- розглянути загальну характеристику діяльності ТОВ «Нова Пошта» запропонувати шляхти вдосконалення надання послуг ТОВ «Нова Пошта»;
- проаналізувати основні фінансово-економічні показники діяльності ТОВ «Нова Пошта»;
- оцінити перспективи поширення послуг ТОВ «Нова Пошта» на зарубіжних ринках;

**Об'єктом дослідження** даної роботи є діяльність підприємства ТОВ «Нова Пошта».

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних положень та практичних рекомендацій спрямованих на підвищення ефективності надання послуг підприємства.

В роботі нами було проведено аналіз діяльності ТОВ «Нова Пошта» на ринку експрес-перевезень. ТОВ «Нова Пошта» – це приватна транспортно-експедиційна компанія, її організаційно-правова форма – товариство з обмеженою відповідальністю.

На ринку експрес-перевезень компанія існує з 2001 року та займає одну з лідируючих позицій.

«Нова пошта» - це компанія, яка стрімко розвивається і допомагає людям скорочувати відстані один між одним. Завдяки цій динаміці компанію асоціюють з постійним рухом. За час свого існування «Нова пошта» не просто набула національного масштабу, а стала лідером експрес-доставки по Україні.

**Методи дослідження.** У роботі для досягнення поставленої мети було використано такі методи дослідження: системний підхід (для дослідження проблем ефективності експортної діяльності підприємства); фінансово-економічний аналіз (для дослідження стану зовнішньоекономічної діяльності підприємства); графічний (для наочного представлення результатів дослідження).

**Теоретична та практична цінність роботи** полягає у об'єднанні і узагальненні матеріалів різних видань в одному документі та поглибленні власних знань стосовно предмету дослідження. Також, результати проведеного дослідження можуть бути використані вітчизняними підприємствами для підвищення ефективності експортної діяльності в сучасних умовах, зокрема ТОВ «Нова Пошта», для укладення угоди з новою країною-експортером.

## ВИСНОВКИ

Отже, в результаті аналізу наукових робіт вітчизняних та зарубіжних дослідників було розглянуто сутність поняття «експортна діяльність підприємств» та визначено, що це системний тривалий процес, що складається з певних етапів, до яких належить підготовка компанії до експорту, адаптація товару до вимог потенційного ринку збуту та власне здійснення експорту, що несе за собою певні економічні наслідки.

Експортом називають продаж продукції, виробленої у своїй країні, з метою подальшого використання або перепродажу на території інших країн. Часто експорт відіграє провідну роль у фінансовому успіху компанії.

Крім того, в рамках системного підходу до дослідження теоретичних аспектів експортної діяльності підприємств було виділено основні мотиви, передумови та наслідки від здійснення експортної діяльності. Важливе значення на сьогодні мають методичні підходи до оцінки ефективності експортної діяльності підприємств.

Для того щоб експорт був ефективним, необхідним є забезпечення двох визначальних умов зовнішньоторговельної діяльності, яку здійснює підприємство. По-перше, потрібно, щоб експортний дохід перевищував експортні витрати. По-друге, необхідно, щоб експортний прибуток перевищував внутрішній прибуток підприємства від продажу цього товару всередині країни.

Проведений аналіз світового досвіду стимулювання експорту, дав змогу виявити основні функції та інструменти, які використовуються урядами для підтримки експортної діяльності. Це, на сам перед надання кредитів та страхування ризиків пов'язаних з експортом. Слід зауважити, що уряд представлених країн у сприянні експорту займає ключову роль, а експортна політика має стратегічне значення для їх розвитку.

В другій частині кваліфікаційної роботи було проведено аналіз діяльності ТОВ «Нова Пошта» на ринку експрес-перевезень. ТОВ «Нова Пошта» – це приватна транспортно-експедиційна компанія, її організаційно-правова форма – товариство з обмеженою відповідальністю.

На ринку експрес-перевезень компанія існує з 2001 року та займає одну з лідируючих позицій.

«Нова пошта» - це компанія, яка стрімко розвивається і допомагає людям скорочувати відстані один між одним. Завдяки цій динаміці компанію асоціюють з постійним рухом. За час свого існування «Нова пошта» не просто набула національного масштабу, а стала лідером експрес-доставки по Україні.

Проаналізував фінансово-економічну діяльність ТОВ «Нова Пошта» за 2018-2020 рр., можна констатувати, що підприємство, стабільно розвивається та ефективно здійснює свою фінансово-економічну діяльність.

В рамках компанії сформувалося кілька векторів розвитку, серед яких - міжнародний напрямок («Нова пошта Інтернешнл»).

Доставка клієнтам закордон здійснюється адресно. Територія доставки охоплює країни СНД, Європу, Північну і Південну Америку, Азію, Австралію та Океанію.

Проведений аналіз діяльності ринку конкурентів показав, що для національного оператора залишається на першому місці вирішення питання впровадження передових ІТ-технологій та повноцінних інвестицій в навчання персоналу.

За період з 2018-2020 роки зовнішньоекономічна діяльність ТОВ «Нова Пошта» була ефективною.

В цілому, якщо оцінювати сьогоденний стан підприємства, то можна зробити висновок, що за останні роки підприємство здійснило дуже важливі кроки уперед.

ТОВ «Нова Пошта» виходить на зовнішні ринки збуту, де наявна дуже сильна конкуренція з боку іноземних підприємств. Для того, щоб зайняти певну



нішу на іноземному ринку, потрібно визначити стратегічні напрями розвитку, удосконалити експортну діяльність, підвищити якість надаваних послуг, вибрати найбільш вигідні маршрути міжнародних вантажних автомобільних перевезень – це дасть змогу досягти довгострокової конкурентної переваги. Одним із можливих шляхів удосконалення експортної діяльності ТОВ «Нова Пошта» є пошук нових партнерів, з економічної точки зору, тобто знаходження більш вигідного підприємства для укладання угоди про спільну діяльність.

Кількість можливих напрямів удосконалення зовнішньоекономічної діяльності підприємства ТОВ «Нова Пошта» досить широкий. Підприємству необхідно серед усіх можливих варіантів розвитку зовнішньоекономічних зв'язків обрати саме ті напрями, які є більш реальними та досяжними.

Можливість заключення договору про спільну співпрацю з іноземними транспортно-експедиторськими або поштовими підприємствами дасть змогу підприємству ТОВ «Нова Пошта» підвищити свою експортну діяльність:

- побудувати ефективну систему комунікації з зарубіжними партнерами;
- розробити та вивести на міжнародний ринок нові послуги;
- досягти сторонами - партнерами конкретних економічних результатів;
- спільна праця з іноземним підприємством сприятиме розширенню та удосконаленню діяльності підприємства, а саме: надавати запрошення для відкриття водіям віз; прискорювати виконання вантажних і митних операцій; вирішувати спірні та юридичні питання, в разі необхідності; організувати перевезення; підготовлювати вчасно товари для відвантаження та ін.

Для укладання договору про спільну діяльність з підприємством ТОВ «Нова Пошта», було обрано польське підприємство «InPost» та умови поставки СІР.

Співпраця з польським підприємством «InPost» дасть змогу, швидше та безпечніше доставляти міжнародні відправлення, знизивши при цьому витрати

на транспортування та приблизно на 20-25 % це буде вигідніше ніж альтернативні варіанти інших логістичних компаній.

Якщо збільшиться кількість міжнародних перевезень товарів до Польщі, то все більш актуальним питанням стане зменшення витрат на паливо, що може підвищити рівень конкурентоспроможності, завдяки впровадженню інноваційних технологічних рішень, спрямованих на зменшення фінансових витрат підприємства ТОВ «Нова Пошта».

Пропонуємо для ТОВ «Нова Пошта», запровадити систему GPS стеження і контролю палива – систему FMS-T (виробництво ТОВ «Омніком Технології») вона є ефективним засобом зниження цін на послуги підприємства.

Цілі, які будуть досягнуті, завдяки встановленню системи FMS-T: контроль водіїв, що підвищить рівень їх дисципліни, оскільки буде вестися контроль витрат палива; економія витрат, завдяки підвищенню ефективності використання транспортних засобів; можливість подальшого ефективного планування логістичної діяльності підприємства; підвищення безпеки транспортного засобу, водія та вантажу.

Таке впровадження інноваційної технології дасть змогу вдосконалити транспортні операції підприємства ТОВ «Нова Пошта».

Одним із способів удосконалення логістичного обслуговування, як одного із факторів підвищення експортної діяльності є інформаційне забезпечення. Для цього була впроваджена реалізація системи «1С: Підтримка. TMS Logic» - продукту для автоматизації та розширення взаємодії з клієнтами.

Було економічно обгрунтовано доцільність введення даних продуктів на підприємство. За отриманими результатами - впровадження даних проектів дає позитивний результат і вони можуть бути запропонованими для їх подальшої реалізації на підприємстві.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність» від 16.04.2001 (із змінами і доповненнями) // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 29.
2. Закон України «Про регулювання товарообмінних (бартерних) операцій у галузі зовнішньоекономічної діяльності» від 23.12.1998 р. № 351- IX [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/351-14>
3. Закон України «Про порядок ліцензування експорту товарів» від 09.09.2009 р. № 991. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon2.rada.gov.ua>
4. Закон «Про оподаткування прибутку підприємств» від 28 грудня 2014 року N 334/94 - ВР: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>
5. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» щодо удосконалення деяких положень» № 2164-VIII від 05 жовтня 2019 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
6. Закон України «Про валюту і валютні операції» від 21.06.2020 р. № 2473-VIII. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
7. Господарський кодекс України [Електронний ресурс] / Верховна Рада України; Кодекс України, Закон, Кодекс від 02.06.2018 №1405-VIII – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/>
8. Митний кодекс України від 13 березня 2012 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). - 2012. - № 44-45. - № 46-47. - № 48. - Ст. 552
9. Податковий кодекс України від 2 грудня 2010 року [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної Ради України. - Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua/>.

10. Аль-Оста Салім Абдуль-Азіз. Трикомпонентна модель експортної діяльності підприємства / Аль-Оста Салім Абдуль-Азіз // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2017. – №1 (45). – С. 213-220.
11. Андрійчук Ф.К. Фінансування зовнішньої торгівлі: суть, особливості, джерела / Ф.К. Андрійчук // Ринок цінних паперів України. – 2010. – №3-4. – С. 3-8.
12. Андрушків Б. М. Модернізація підприємств як конкурентна перевага організаційно-економічного розвитку / Б. М. Андрушків // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – № 3. – С. 198-203.
13. Бабайлов В.К. Менеджмент: наука и практика: учебник / В. К. Бабайлов. – Х.: ХНАДУ, 2017. – 275 с.
14. Базилінська О. Я. Фінансовий аналіз: теорія та практика / О.Я. Базилінська. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 328 с.
15. Батракова Т. І. Сутність поняття "економічна ефективність" діяльності підприємства в ринкових умовах / Т.І. Батракова. - Науковий вісник ПУЕТ. – 2017. – № 1 (1). – С. 172 – 178.
16. Батченко Л. В. Механізм управління експортно-імпортними операціями підприємства / Л. В. Батченко, К. Є. Мойсеєнко, Ю. І. Константинова // Сучасні проблеми державного управління різними сферами і галузями економіки: зб.наук.пр. ДонДУУ. – Донецьк: ДонДУУ. – 2013. – Т.ХІV. – Державне управління. - № 257. – С. 27 - 40.
17. Батченко Л. В. Механізм управління зовнішньоекономічними операціями на підприємстві / Л.В. Батченко, К.Є. Мойсеєнко // Механізми розвитку і безпеки економіки та суспільства : моногр. - Харків : вид-во НТМТ. - 2017. - С. 172-182.
18. Безручко О. О. Торгівельне посередництво як особливий вид підприємницької діяльності на ринку товарів та послуг / О.О Безручко // Економічні науки. Економіка підприємства, 2010. – 235 с.
19. Бержанір І. А. Діагностика показників ліквідності підприємств. Фінансове забезпечення сталого розвитку економіки України: колективна

монографія / за ред. Слатвінського М.А. Умань: ФОП Жовтий О. О., 2018. – С. 151–156.

20. Білецька К. Ю. Сутність категорії "Економічна ефективність виробництва" / К.Ю Білецька // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. – 2014. – № 150. – С. 74–81.

21. Бобирев Д.Б. Конкурентні переваги і їх зв'язок з інноваційною діяльністю і конкурентоспроможністю підприємства [Електронний ресурс] / Д. Б. Бобирев // Наукові вісті Далівського університету. – 2013. – № 10. – Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua>

22. Бондар О. Л. Право Європейського Союзу: навч. посіб. / Л. О. Бондар, Г. В. Бредова, А. О. Вакуленко // за ред. Р. А. Петрова. – [4- те вид., змін. і доповн.]. – К. : Істина, 2011. – 376 с.

23. Бондарева Т. І. Оцінка ефективності експортної діяльності підприємства / Т.І. Бондарева, А.І. Осадчук // Економіка та управління підприємствами: проблеми теорії та практики. – 2011. – № 3(15). – С. 91-94.

24. Бочковський А. П. Менеджмент, маркетинг і логістика: навч. посіб / А.П. Бочковський, Н. Ю. Сапожнікова // – О.: Економічна література, 2018. – 225 с.

25. Бочкарьова Т. О., Кулинич Р. О., Пігуль Н. Г. Показники рентабельності підприємств різних галузей України та шляхи підвищення їх рівня. / Економіка і суспільство. – 2019. – № 10. – С. 188-193.

26. Брояка А. А. Оцінка та шляхи підвищення ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства / А.А. Брояка // Наукові праці Полтавської державної аграрної академії. Серія: Економічні науки. – Полтава, 2012. – №5. Том 2. – С.46-51.

27. Буряк В.Г., Захарченко Л.А., Орлов В.М., Спільна Н.П. Економіка поштового зв'язку – Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова. – 2012. – 544 с.

28. Вакульчик О. М. Аналіз ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства // О.М. Вакульчик, Д.П. Дубицький // Вісник Академії митної служби України. Сер.: Економіка. – 2012. – №2. – С. 75-82.
29. Вакульчик О. М. Діагностика зовнішньоекономічної діяльності підприємств / О.М. Вакульчик, О.О. Книшек // Вісник Академії митної служби України. Серія: Економіка. – 2014. – № 2. – С. 91-98. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vamsue\\_2014\\_2\\_15.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/vamsue_2014_2_15.pdf)
30. Васильців Т. Г. Конкурентні переваги підприємства та обґрунтування стратегії їх забезпечення / Т.Г. Васильців, Н.Я. Кравчук // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – № 23 (2). – С. 208-213.
31. Васюк Т. В. Методи дослідження та визначення економічної ефективності зовнішньоекономічної діяльності суб'єктів господарювання. Актуальні проблеми економіки. – 2017. – № 3. – С. 131–136.
32. Величко Є.І. Сучасні підходи до розуміння сутності поняття «конкурентоспроможність підприємства» / Є.І. Величко // Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки. – 2017. – № 2. – С. 221-227.
33. Волкова І. А. Методика аналізу експортно-імпортних операцій в діяльності підприємств / І.А. Волкова, І.В. Гірчук // Вісник ЖДТУ. – 2010. – № 3 (53). – С. 53-55.
34. Волкова, І. А. Облік зовнішньоекономічної діяльності: навч. посіб. / І. А. Волкова, М. В. Реслер, О. Ю. Калініна – К. : ЦУЛ, 2018. – 301 с.
35. Гаркуша О. А. Оцінка ефективності експортної діяльності виробничих підприємств [Електронний ресурс] / О.А. Гаркуша. – Режим доступу: <http://masters.donntu.edu.ua/publ2003/fem/garkusha.pdf>
36. Гвоздецька І.Б. Тенденції зовнішньоекономічної діяльності українських підприємств: маркетинговий аспект / І.Б. Гвоздецька // Економіст. – 2019. – № 9. – С. 31-37.
37. Герєга Г. Ф. Концептуальні засади ефективності функціонування сучасних економічних систем. Ефективність державного управління / Г.Ф. Герєга // Економіст. – 2014. – № 38. С. 490–496.

38. Гетьман О. О. Економіка підприємства: навчальний посібник / О. О. Гетьман, В. М. Шаповал – Київ: Центр учбової літератури. – 2010. – 488 с.
39. Гонтарева І. В. Умови формування та властивості системної ефективності діяльності підприємства / І.В. Гонтарева // Економіка розвитку. – 2014. – № 4. С. 79–82.
40. Гончаров А.Б. Фінансовий менеджмент: навч. посіб. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2013. – 240 с.
41. Горбонос Ф.В. Економіка підприємств: підручник / Ф.В. Горбонос, Г.В. Черевко, Н.Ф. Павленчик, А.О. Павленчик. – К.: Знання, 2010. – 463 с.
42. Горелкіна С.Б. Операційний менеджмент в галузі зв'язку: навч. посіб. / С.Б. Горелкіна та ін. // – Одеса: ОНАЗ, 2011. – 311 с.
43. Гребельник О.П. Основи зовнішньоекономічної діяльності: підручник / О.П. Гребельник // – 4-те вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 452 с.
44. Гринишин Г. М. Методика аналізу зовнішньоекономічної діяльності підприємств / Гринишин Г.М. // Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2014. – №1 (28). – С.63-73.
45. Гринчуцький В. І. Економіка підприємства / В. І. Гринчуцький // – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 304 с.
46. Гриньова В.М. Фінанси підприємств в схемах: навч. посіб. / В.М. Гриньова, В.О. Коюда. – Х.: ВД "ІНЖЕК", 2014. – 211 с.
47. Грицюк Е.О. Економіка підприємства: навч. посіб. / Е.О. Грицюк. – К.: Дакор, 2018. – 303 с.
48. Грущинська Н. М., Антоненко К. В. Інкотермс як головний документ регулювання базисних умов поставки при управлінні експортноімпортними операціями підприємства України з урахуванням європейських стандартів. Вісник Академії митної служби України. – 2009. № 1. – С. 93–100.
49. Гузенко Г. М., Гайдученко Ю. О. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства: сутність, економічний механізм її розбудови, особливості.

Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого». – 2013. – № 3. – С. 77–89.

50. Дерев'янку Ю. М. Удосконалення методичних підходів до аналізу економічної ефективності зовнішньоекономічної діяльності підприємства / Ю.М. Дерев'янку, О.А. Лукаш // Механізм регулювання економіки. – 2011. – №4. – С. 104-108.

51. Дубровик, А.П. Щоб із експортера не перетворитися на імпортера : [вітчизняні ринки зернових, м'яса та олії] / А.П. Дубровик // День. – 2010. – №13. – С. 5 – 7.

52. Єрмоменко Н. Ю. Конкурентні переваги підприємства / Н. Ю. Єрмоменко // Управління розвитком. – 2014. – № 13. – С. 31-34.

53. Жебка В. В. Фінансовий менеджмент: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. В. Жебка, О. М. Антонова, А. В. Кривуца. – К.: Логос, 2012. – 314 с.

54. Засадний, Б. А. Облік і аналіз зовнішньоекономічної діяльності: навч. посіб. / Б. А. Засадний. – К. : Кондор, 2017. – 286 с.

55. Зінь Е. А. Основи зовнішньоекономічної діяльності [підручник] / Е.А. Зінь, Н.С. Дука. – К.: Кондор, 2009. – 432 с.

56. Іванова В. В., Стоцька П. П. Організація зовнішньоекономічної діяльності на підприємствах. Бізнес-навігатор. – 2014. – № 3. – С. 95–99.

57. Ігнат'єва І.А. Менеджмент організації малого та середнього бізнесу: підручник / І.А. Ігнат'єва, О.М. Паливода, Р.В. Янковой. – К.: КНУТД, 2012. – 242 с.

58. Інкотермс 2010. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.utsb.kiev.ua/ukr/hlosariy/677-inkoterms.html>

59. Карлина Т.В. Структура организации и конкурентные преимущества / Т.В. Карлина // Проблемы теории и практики управления. – 2012. – № 6. – С. 76-84.



60. Кендюхов О. В., Болгов В. Є., Залізнюк В. П. Чинники ефективності експортної діяльності підприємства / О.В. Кендрюхов // Економіка і організація управління. – 2019. – № 1. – С. 38–51.
61. Кириченко О. А. Сучасна система управління зовнішньо-економічною діяльністю підприємства [Електронний ресурс] / О.А. Кириченко, К.Г. Ваганов // Механізм регулювання економіки. – 2008. - №1. – Режим доступу: [http://mer.fem.sumdu.edu.ua/ua/2008\\_1.html](http://mer.fem.sumdu.edu.ua/ua/2008_1.html)
62. Князева О. А. Стратегія розвитку поштового зв'язку. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2013. - 100 с.
63. Кобзева К. В. Експортний потенціал підприємства: сутність і особливості формування / К.В. Кобзева // Проблеми економіки. – 2013. – № 4. – С. 281–285.
64. Ковальов Є. В. Принципи менеджменту: навч. посіб. / Є. В. Ковальов. – Х.: ХНУВС, 2012. – 99 с.
65. Ковінько О.М., Цехмістер Л.В. Сутність та розрахунок ефективності зовнішньоторговельних операцій [Електронний ресурс]: – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/18\\_DNI\\_2011/Economics/2\\_89951.doc.htm](http://www.rusnauka.com/18_DNI_2011/Economics/2_89951.doc.htm).
66. Ковтун Е. О. Планування зовнішньоекономічної діяльності підприємства [Електронний ресурс] / Е.О. Ковтун, В.М. Швець. – Режим доступу [http://www.rusnauka.com/15\\_APSN\\_2010/Economics/67915.doc.htm](http://www.rusnauka.com/15_APSN_2010/Economics/67915.doc.htm)
67. Кожушко Л.Ф. Основи менеджменту і маркетингу: навч. посіб. для студентів ВНЗ / Л. Ф. Кожушко, Т.О. Кузнецова, О.Ю. Судук. – Рівне: НУВГП, 2018. – 291 с.
68. Кожушко Л.Ф. Менеджмент організацій: теорія та практика: навч. посіб. / Л.Ф. Кожушко, Т.О. Кузнецова. – Рівне: НУВГП, 2018. – 396 с.
69. Козак Ю. Г. Зовнішньоекономічна діяльність підприємств [навчальний посібник] / Ю.Г. Козак, Н.С. Логвінова // за ред. Ю.Г. Козака, Н.С. Логвінової, М.А. Зайця. – 4-те вид., перероб. та доп. – К.: Освіта України, 2012. – 272 с.

70. Козак Ю. Г. Міжнародна торгівля: навч. посібник / Ю. Г. Козак, Н. С. Логвінова, Н. В. Притула та інші. – 5-те вид., перероб. та доп. - Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 272 с.

71. Косянчук Т. Ф. Теоретичні засади оцінки ефективності діяльності підприємства за сучасних умов / Т.Ф. Косянчук // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2014. – № 3 (3). – С. 113–116.

72. Крамарева О. М. Зовнішньоекономічна діяльність в Україні: аналіз та стратегія розвитку. Теорія та практика державного управління / О.М. Крамарева // Рівне: НУВГП. – 2011. – № 1. – С. 402–407.

73. Кузьмін О. Є. Планування, організування та мотивування зовнішньоекономічної діяльності / О.Є. Кузьмін, А.О. Босак, Р.З. Дарміць. – Львів: Видавництво Національного університету "Львівська політехніка", 2009. – 324 с.

74. Кузьмін О.Є. Організація експортної діяльності підприємства / О.Є. Кузьмін, А. В. Демчук // Сучасні проблеми економіки і менеджменту : тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції/ Національний університет «Львівська політехніка». – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011. – С. 173-174.

75. Лінькова О. Ю. Менеджмент організацій: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О.Ю. Лінькова. – Х.: НТУ "ХП", 2012. – 463 с.

76. Ліпич Л. Г. Стратегії виходу підприємств на зовнішні ринки / Л. Г. Ліпич, А. О. Фатенок-Ткачук // Культура народів Причорномор'я. – 2010. – № 102. – С. 146-151.

77. Літвінова В. О. Економічна ефективність: сутність та форми. Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2014. – № 2. – С. 43–45.

78. Лучко М. Р., Жукевич С. М., Фаріон А. І. Фінансовий аналіз: навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. – 302 с.

79. Мазаракі А.А. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності: навч. посіб. / А.А. Мазаракі та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі // К.: КНТЕУ, 2012. – 823 с.

80. Максименко А.І. Економічна теорія: політекономія, мікроекономіка, макроекономіка: навч. посіб. / І. А. Максименко, Н. П. Мацелюх, І. М. Бурдейний, К.М. Кукушкін, Д.Я. Кушнір. – Чернівці: Прут, 2011. – 404 с.

81. Малярець Л. М., Моргун Г. В. Аналіз ефективності експортно - імпоротної діяльності підприємства для її стратегічного контролінгу. Бізнес Інформ. – 2017. – № 1. – С. 165–171.

82. Маслак О. О. Облік, аналіз та аудит проведення зовнішньоекономічної діяльності : навч. посібник / О.О. Маслак, В.Й. Жежуха. – К.: Каравела, 2011. – 400 с.

83. Маталка С. М. Управління ефективністю зовнішньоекономічної діяльності підприємств : монографія / С. М. Маталка. – Луганськ : Ноулідж. – 2011. – 210 с.

84. Матвєєв В. В. Сутність стратегічного управління конкурентним потенціалом підприємства / В. В. Матвєєв // «Молодий вчений». – 2017. – № 2 (17) . – С. 179-185.

85. Меліхов А.А. Конкурентні переваги як чинник забезпечення конкурентоспроможності підприємств / А.А. Меліхов // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. – 2013. – № 1(3). – С. 168-172.

86. Мельник О. Г. Діагностика факторів впливу на експортну діяльність підприємства / О. Г. Мельник, М. Я. Нагірна // Інноваційна економіка. – 2013. – №5. – С. 63-66.

87. Менеджмент: навч. посіб. / [А.Г. Гончарук та ін.; за ред. А. Г. Гончарука]. – О.: Фенікс, 2012. – 296 с.

88. Менеджмент: навч. посіб. / [О. Є. Кузьмін та ін.]. – Л.: Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 239 с.

89. Менеджмент: навч. посіб. / [І. О. Александров та ін.; за заг. ред. І. О. Александрова, К.І. Ткача]. – О.: Астропринт, 2017. – 388 с.

90. Мирошниченко Д.В. Проблеми експортної політики України та шляхи їх вирішення. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://r250.sudu.edu.ua/bitstream/123456789/28335/1/Eksportna\\_polityka.pdf](http://r250.sudu.edu.ua/bitstream/123456789/28335/1/Eksportna_polityka.pdf)

91. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 383 с.

92. Моргун Г. В. Концепція стратегічного управління експортно - імпоротної діяльності підприємства. Вісник Хмельницького національного університету. – 2014. – № 2. – С. 71–77.

93. Нагірна М. Я. Діагностика факторів впливу на експортну діяльність підприємства / М. Я. Нагірна // Всеукраїнський наукововиробничий журнал «Інноваційна економіка». – Тернопіль: СМП «ТАЙП». – 2013. – № 5 (43). – С. 63-66.

94. Нагірна М. Я. Класифікація різновидів експортної діяльності підприємств / М.Я. Нагірна, О.Г. Мельник // Тези доповідей I Всеукраїнської науково-практичної конференції [«Управління персоналом у системі менеджменту організацій: тенденції та перспективи розвитку»], (м. Львів-сmt. Славське, 10-12 жовтня 2013 р.). – Львів: «Бест Друк», 2013. – С. 110-111.

95. Надточій К.М. Конкурентні переваги як базис для вибору та розробки стратегії подолання ринкових бар'єрів / К. М. Надточій // Молодий вчений. – 2017. – № 3(2). – С. 28-33.

96. Несторишен І. В. Досвід впровадження системи контролю імпорту та експорту (ICS/ECS) в ЄС / І.Г. Бережнюк, І.В. Несторишен, В.В. Булана // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. – 2017. – № 27. – С. 12-21.

97. Несторишен І. В. Інструментарій та методи системного аналізу в контексті розробки методики поглибленого аналізу зовнішньоекономічної діяльності суб'єктів господарювання / І.В. Несторишен, В.А. Туржанський, Г.С. Воскобійник // Електронне наукове видання «Глобальні та національні проблеми економіки». – 2018. – № 10. – С. 148-153.