

2. Киоск самообслуживания для телекоммуникаций: Преобразуя клиентский опыт // LKS. — URL: <https://russian.lkskiosk.com/cases/self-service-kiosk-for-telecom-transforming-the-customer-experience-40910.html> (дата обращения: 22.11.2025).

А. А. Корень
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Г. А. Королёнок, д-р экон. наук, профессор

ОРГАНИЗАЦИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ РАБОТЫ (НА МАТЕРИАЛАХ ООО «БЕЛКЛИМАТСЕРВИС»)

Закупочная деятельность является важнейшим элементом коммерческой деятельности, которая определяет уровень затрат, устойчивость поставок и способность предприятия выполнять обязательства перед заказчиками. Эффективная организация закупок позволяет снижать себестоимость, обеспечивать качество материалов и предотвращать простои на объектах.

Закупки в организациях, выполняющих монтаж инженерных систем, ориентированы на конкретные проекты. Это позволяет избежать излишних складских запасов, однако делает процессы чувствительными к задержкам поставщиков. Требуется точное планирование потребности и постоянное согласование с проектной документацией, поскольку номенклатура материалов широкая и включает оборудование, комплектующие и расходные позиции.

Анализ показателей деятельности организации свидетельствует, что корректная работа со снабжением снижает нагрузку на оборотные средства, но при падении объемов заказов закупочная деятельность становится уязвимой. Финансовые показатели демонстрируют сокращение выручки и прибыли при одновременном уменьшении запасов и кредиторской задолженности. Это означает, что предприятие рационально использует ресурсы, но испытывает давление внешней конъюнктуры. Снижение рентабельности указывает на необходимость более гибкой стратегии и диверсификации поставщиков.

Сокращение дебиторской задолженности на 25 % и рост коэффициента ликвидности с 2,59 до 3,72 отражают усиление финансовой устойчивости. Однако отсутствие страховых запасов повышает операционные риски. Зависимость от ограниченного круга поставщиков усиливает вероятность задержек поставок и ценовых колебаний, что особенно критично при выполнении срочных проектов. Ограниченные складские мощности также уменьшают возможности для формирования резервов материалов.

Для повышения эффективности закупочной деятельности необходимы внедрение прогнозирования потребности, расширение перечня поставщиков, участие в тендерах и использование цифровых инструментов. Автоматизация закупок и учета материалов повышает точность планирования и снижает потери времени. Важным фактором развития является улучшение информационного присутствия компании, включая создание функционального веб-ресурса, что позволяет привлекать новых партнеров и получать альтернативные коммерческие предложения.

Анализ показывает, что закупочная деятельность организована рационально, но требует совершенствования. Основными направлениями являются: повышение гибкости снабжения, снижение зависимости от отдельных поставщиков, усиление планирования и применение современных инструментов автоматизации. Реализация этих мер позволит снизить риски, оптимизировать затраты и повысить устойчивость коммерческой работы.

А. А. Корень, Ю. П. Грицкова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Л. С. Климченя, канд. экон. наук, доцент

ОТНОШЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ЧАТ-БОТАМ И ГОЛОСОВЫМ АССИСТЕНТАМ В ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

В электронной коммерции чат-боты и голосовые ассистенты используются для ускорения обслуживания и автоматизации консультаций. Они работают на основе технологий обработки естественного языка и позволяют выполнять стандартные операции без участия человека. Однако отношение пользователей к подобным инструментам остается неоднозначным, что видно из анализа ответов респондентов.

Мы провели опрос среди 18 респондентов (студентов) с целью выявить факторы, препятствующие более активному использованию чат-ботов и голосовых ассистентов при онлайн-покупках. Результаты опроса среди студентов показали, что главным барьером является недоверие. В ряде ответов встречаются прямые формулировки вроде «недоверие к подобному рода помощникам» и повторяющееся «недоверие», такой ответ дали 31,8 % респондентов. 43,8 % пользователей сомневаются в корректности ответов и безопасности данных, поэтому предпочитают избегать общения с автоматизированными системами. Недоверие часто связано с предыдущим неудачным опытом, когда ассистент неверно интерпретировал запрос или не смог предложить рабочее решение.