

Сумський державний університет  
Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»

**ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ  
ФІНАНСОВО-КРЕДИТНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ**

МАТЕРІАЛИ

IV Всеукраїнської науково-практичної on-line-конференції  
(Суми, 21–22 листопада 2019 року)

**У двох частинах**

**Частина 1**



Суми  
Сумський державний університет  
2019

УДК: 338.5:339.13:005.51:005.21

**Гриценко Олена Іванівна**

*к.е.н., доцент*

*Сумський державний університет, м. Суми*

**Горохова Вікторія Михайлівна**

*викладач вищої категорії*

*Сумський коледж економіки і торгівлі, м. Суми*

## **ЗНАЧЕННЯ АНАЛІЗУ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ФОРМУВАННІ КОНКУРЕНТНОЇ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ**

Витрати обігу є суспільно необхідними затратами, що забезпечують високу культуру торгового обслуговування населення. Витрати на якість обслуговування - складна економічна категорія, і здебільшого нинішні методи обліку і звітності не дозволяють безпосередньо й точно виокремити такі витрати підприємницьких структур.

Для досягнення мети формування конкурентної стратегії розвитку бізнесу необхідно вирішити наступні завдання: оцінити правильність відображення витрат в системі бухгалтерського обліку; оцінити обґрунтованість понесених витрат; оцінити ефективність понесених витрат; оцінити правильність врахування витрат для визначення фінансових результатів діяльності; оцінити правильність врахування витрат для цілей оподаткування.

Якість обслуговування необхідно розглядати з позиції рівня задоволення населення, що обслуговується запропонованим рівнем послуг та товарів. [1]

Для системи аналізу витрат на якість обслуговування можуть бути визначені дві групи суб'єктів: ініціатори та виконавці аналізу. До ініціаторів аналізу витрат підприємств відносяться особи, які зацікавлені в отриманні інформації про обсяг, динаміку, структуру витрат, їх ефективність та економічну доцільність, і доручають проведення контрольних заходів безпосереднім

виконавцям. До виконавців аналізу витрат підприємства відносяться особи, які за власною ініціативою або за дорученням ініціаторів виконують аналітичні дії задля отримання відповідної інформації.

При проведенні системного аналізу виділяють, як правило, шість етапів. Розглянемо зміст цих етапів в контексті витрат на якість обслуговування та забезпечення стратегії розвитку бізнесу. На першому етапі об'єкт дослідження подається як система. Наприклад, господарську діяльність підприємства можна розглядати як систему, що складається з трьох взаємопов'язаних елементів: виробничі ресурси, виробничий процес, готова продукція. Витрати на якість обслуговування будуть мати місце в кожному з перерахованих елементів. Саме тому повинна бути сформульована ціль розвитку системи, задачі, що вона вирішує, зв'язок з іншими системами, взаємозв'язки між окремими елементами, функціонування кожного елемента і системи в цілому.

На другому етапі здійснюється розробка якісних характеристик системи - добір показників, що спроможні дати найбільш повну і якісну оцінку усім без винятку елементам, взаємозв'язкам (внутрішнім і зовнішнім), а також умовам, у яких існує система.

На третьому етапі складається загальна схема системи, встановлюються її головні компоненти, функції взаємозв'язки, розробляється схема підсистем, що показує супідрядність цих елементів. Графічно вона подана на рисунку 1.

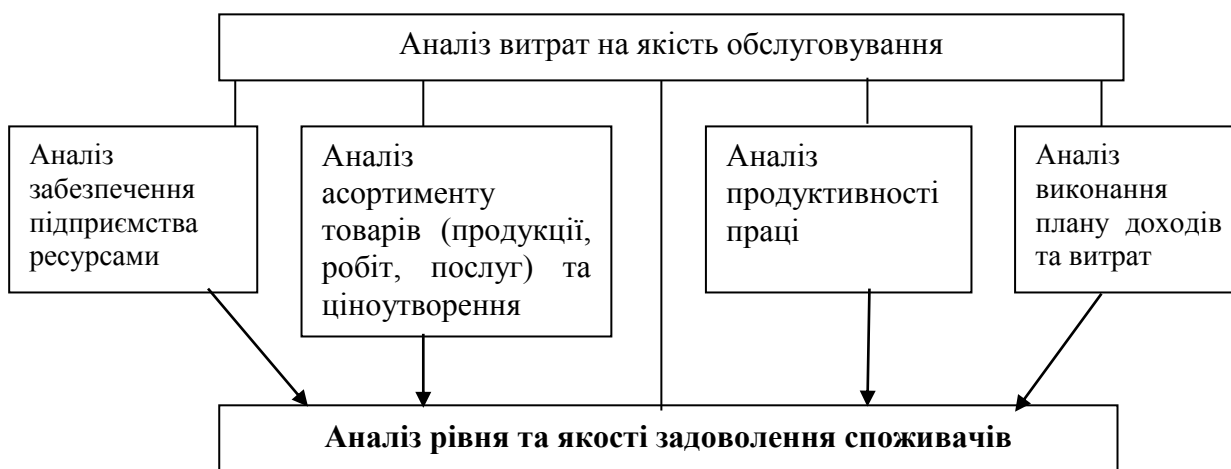


Рисунок 1 – Блок-схема аналізу витрат на якість обслуговування

При системному аналізі особлива увага приділяється дослідженню взаємного зв'язку й обумовленості його окремих розділів, показників і факторів виробництва. Тому на четвертому етапі системного аналізу господарської діяльності визначаються всі основні взаємозв'язки і фактори, що дають кількісні характеристики.

На п'ятому етапі будується модель системи на основі інформації, отриманої на попередніх етапах. В систему вводять конкретні дані про роботу якогось підприємства й одержують параметри моделі в числовому виразі. На нашу думку, дану модель в загальному вигляді побудувати не можливо, оскільки в кожного підприємства свої особливості функціонування та фактори.

Завершальний - шостий етап аналізу - робота з моделлю. Цей етап містить у собі об'єктивну оцінку результатів господарської діяльності, комплексне виявлення резервів для підвищення ефективності діяльності бізнесу.

Описаний системний підхід до аналізу господарської діяльності має істотні переваги в порівнянні з іншими: він забезпечує комплексність і цілеспрямованість дослідження; методологічно обґрунтовану схему пошуку резервів підвищення ефективності фінансово-господарської діяльності; об'єктивну оцінку результатів господарювання; оперативність, дійсність, точність аналізу і його висновків.

Найбільш корисним для оцінювання структури, динаміки та ефективності витрат може стати застосування аналітичних процедур, які охоплюють дослідження важливих зв'язків між фінансовими та нефінансовими даними, подальше вивчення визначених відхилень та зв'язків, перспективну оцінку обсягу, структури та рівня витрат.

Завдання економічного аналізу якості обслуговування:

- оцінка стану якості на підприємстві за попередні та звітний період;
- виявлення відхилень та причин, які до них призвели;
- виявлення резервів щодо поліпшення якості обслуговування, що виготовляється;
- розробка пропозицій щодо підвищення рівня якості обслуговування.

Вирішення вказаних вище завдань забезпечує найбільш повну реалізацію аналітичних процедур з приводу якості та забезпечує більш високий та продуктивний рівень даних для прийняття управлінських рішень, а фінансовими вимірниками якості є витрати на якість.

В результаті аналізу витрат на якість можна встановити, які товари є менш витратоємкими та найбільш рентабельними, виявлені збиткові товари, визначені напрями формування асортиментного складу товарів, можливості маневрування торговими націнками та величинами затрат.

Підприємство, розробляючи власну стратегію конкуренції, повинне виходити з того, що вона є цілісною системою, і враховувати вплив усіх факторів, які забезпечують підприємству істотну перевагу або спричиняють втрату позицій.

На нашу думку враховуючі необхідність забезпечення якості обслуговування може бути сформовано наступні типи конкурентної стратегії бізнесу: це дії, спрямовані на зниження витрат; конкурентна стратегія, яка полягає у продажу вузькоспеціалізованих товарів та послуг більш високої якості; максимально гнучкого задоволення невеликих за обсягом (локальних) потреб ринку; конкурентна стратегія, зорієнтована на радикальне нововведення. Її дотримуються переважно підприємства, які лише виходять на ринок або оновлюють свій асортимент товарами-новинками, що відповідно пов'язане з високим ризиком.

Загальною оцінкою результативності застосування конкурентної стратегії на підприємстві є позитивні показники ефективності фінансово-господарської діяльності та високий рівень культури обслуговування.

### **Список використаних джерел**

1. Gritsenko O. I. Economic cost analysis of service quality as a factor of sustainable development of enterprises [Internet source] / O. I. Gritsenko // Economic

**УДК 334.012**

**Бурденко Ірина Миколаївна**

*канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри бухгалтерського обліку та оподаткування*

*Сумський державний університет, м. Суми*

### **АУТСОРСИНГ: ПЕРЕВАГИ, НЕДОЛІКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ**

В умовах жорстокої конкурентної боротьби підприємств важливо бути гнучким до змін, які відбуваються у бізнес-середовищі, та ефективним. Найголовнішим питанням для великих, середніх і малих компаній у ринкових умовах є необхідність зростання при мінімальних інвестиціях. Одним із способів вирішення даного питання є звернення до аутсорсингу. Саме аутсорсинг є тією практикою, яка дозволяє компаніям зростати, обмежуючи фонд заробітної плати та накладні витрати. Замовники послуг мають змогу акцентувати більше уваги на основну діяльність підприємства, зменшувати додаткові витрати на виконання певних функцій, оптимізувати структуру компанії, тим самим покращувати позиції на ринку, зокрема конкурентоспроможність. При цьому дозволяє малим та середнім підприємствам отримувати послуги та навички, які, як правило, важко розвинути через фінансові чи трудові обмеження, а, можливо, комбінацію обох цих обмежень [2].

Досить часто термін «аутсорсинг» ототожнюють з «консалтингом». Існує багато визначень консалтингу, але, на нашу думку, визначення надане Стефані Лам є найбільш змістовним: «Консалтинг - діяльність, здійснювана професійними консультантами і спрямована на обслуговування потреб