

Міністерство освіти і науки України

Сумський державний університет

Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»

Кафедра бухгалтерського обліку та оподаткування

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

На тему «ОРГАНІЗАЦІЙНО МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОБЛІКУ ТА АНАЛІЗУ  
ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ»

Виконав студент 2 курсу, групи ОПмз-91а

Спеціальності 071 «Облік і оподаткування»

Валюх Сніжана Володимирівна

Керівник: д.е.н., доцент Винниченко Н.В.

Суми -2020 рік

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОБЛІКУ І АНАЛІЗУ, ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ.....	12
1.1 Сутність, значення і класифікація логістичних послуг.....	12
1.2 Теоретичні засади обліку логістичних послуг.....	19
1.3 Теоретичні основи аналізу логістичних послуг.....	22
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИКА ОБЛІКУ ТА АНАЛІЗУ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА.....	27
2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства.....	27
2.2 Автоматизація обліку і аналізу логістичних послуг на УДППЗ «Укрпошта».....	30
2.3 Організація і методика обліку логістичних послуг.....	34
2.4 Практичні засади методики аналізу логістичних послуг.....	36
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ І МЕТОДИКИ ОБЛІКУ ТА АНАЛІЗУ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ.....	41
3.1 Шляхи вдосконалення організації і методики обліку логістичних послуг на ПАТ «Укрпошта».....	41
3.2 Шляхи вдосконалення організації і методики аналізу логістичних послуг на підприємстві.....	47
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	60

## ВСТУП

Сьогодні важко уявити життя споживача чи то функціонування виробника без якісних логістичних послуг, адже логістика посіла важливе місце на ринку товарів та послуг. В основі таких послуг закладений принцип своєчасності що дозволяє реалізувати якісну доставку та транспортування товарів як в системі B2B так і B2C. Тому логістика впливає на діяльність більшості компаній, які пропонують як прямий, так і посередницький продаж товарів. Підвищення рівня інтеграції вітчизняних виробників у міжнародні ринки сприяли активізації зовнішньоекономічної діяльності в країні і зумовили розвиток транспортних та логістичних послуг, переважно вантажних. На етапі зростання активності вантажо-перевезень, особлива увага приділяється саме діяльності транспортно-логістичних компаній, яка вимагає технічного, економічного, організаційного, інформаційного та юридичного супроводження з метою супроводження роботи усіх організаційних складових логістичної системи. Отже, такий рух у напрямі розвитку саме цих послуг може стати ефективним засобом оптимізації послуг з перевезення вантажів вітчизняними виробниками і реалізаторами продукції, та підвищення їх конкурентоспроможності. Комплексне забезпечення процесу надання послуг в сфері логістики дозволяє забезпечити розвиток інфраструктури в сфері надання логістичних послуг країни та її інтеграція в європейський співтовариство є провідним пріоритетом напрямків розвитку системи надання транспортно-логістичних послуг вітчизняним підприємствам у службі міжнародних вантажних перевезень. У той же час розвиток логістичних послуг вимагає надання широкого спектру супутніх послуг, що в свою чергу вимагає нових підходів в обліку і аналізі.

Об'єктом дослідження є процес організації і методики обліку та аналізу логістичних послуг.

Предметом дослідження є теретичні, методологічні та практичні засади організації і методики обліку і аналізу логістичних послуг.

Метою дослідження є обґрунтування теоретичних і практичних засад обліку та аналізу логістичних послуг, а також розробка напрямів їх удосконалення.

Відповідно до мети у роботі поставлено такі завдання:

- узагальнити теоретико-методологічні основи сутності і розвитку логістичних послуг ,
- проаналізувати стан розвитку логістичних послуг в Україні;
- здійснити аналіз дослідження логістичної діяльності підприємства;
- запропонувати напрями удосконалення обліку логістичних послуг;
- розробити напрямки оптимізації системи логістичних послуг;
- обґрунтувати ефективність логістичного циклу підприємства.

У роботі використані дослідження щодо вдосконалення системи транспортно-логістичного обслуговування вантажних перевезень таких вітчизняних учених, як Є. В. Крикавський, І. Г. Смирнов, В. І. Сергієв, Д. Т. Новикова, В.В. Щербакова, І.В. Заблодська, Л. Г. Зайончик, С.М. Шарай, Е.А. Беяневич, А.Г. Кальченко, М. Усков, М. Залманова, О. Новіков, а також російські вчені Неруш Ю.М., Гаджинський А.М. та інші.

Під час написання роботи використовувалися такі методи дослідження: структурно-логічний аналіз при визначенні структури кваліфікаційної роботи; методи аналізу та синтезу при аналізі стану розвитку логістичних послуг в Україні; аналогії та порівняння при вивченні переліку наданих послуг логістичними компаніями, методи індукції та дедукції при побудові логічних висновків.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОБЛІКУ І АНАЛІЗУ, ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

### 1.1 Сутність, значення і класифікація логістичних послуг

Сучасний стан розвитку торгівлі зумовлює зростання переліку логістичних послуг, що, в свою чергу, зумовлює необхідністю чіткого розуміння їх сутності. Не однозначність трактування в економічній літературі сутності цього поняття викликає суттєві порушення при побудові аналітичного обліку та управлінні ними.

Таким чином, логістика – це сучасна концепція в структурі економічних відносин. Дослідженні теоретичних засад розвитку логістики свідчить, що логістика виступає як окрема наука, яка сформувалася в середині ХІХ століття, через необхідність оптимізації торгівцями товарних потоків у різних сферах, що забезпечують найважливіші потреби цілої країни.

Логістика з точки зору практикоорієнтованої системи почала розвиватися в Україні починаючи з 90-х років ХХ століття паралельно з розвитком ринкових відносин. Підвищений інтерес наукового співтовариства до феномену логістики виник як в закордонній, так і вітчизняній економічній науці завдяки таким факторам: підвищення ефективності виробництва до певної межі, зростання вартості на паливно-мастильні матеріали, що збільшило вартість транспортування продукції; суттєві фундаментальні зміни у філософії постачання та перевезення; створення логістичних каналів; бурхливий розвиток комп'ютерних технологій; перехід від розвитку ринку продавця до формування і забезпечення ринку покупця [1, с 11].

На ранніх етапах нашої ери в межах військового лексикону окремих країн логістика прирівнювалася до процесу поставок військових необхідними матеріальними ресурсами ефективним способом.

Враховуючи потреби виробників і тенденції сучасної економіки перед системою логістики постає мета визначення комплексної системи, що супроводжується зниженням витрат, та дозволяє пристосуватися суб'єкту бізнесу до ринкових умов, підвищити частку ринку, створити умови для максимізації конкурентних переваг шляхом функціонування повного регулювання потоків матеріальних і інформаційних ресурсів та забезпечення контролю за ними.

За рядом наукових публікацій логістика направлена на: своєчасна доставка визначеної угодами кількості товару, зі збереженням його якісних характеристик, а також в визначеному асортименті до споживача ; resource management; відповідність політики розподілу політиці виробництва; визначення ефективних партій для переробки і постачання; підвищення якості всіх замовлень з визначенням конкретних строків тощо.

Цілі логістики можуть бути визначені з застосуванням правил логістики. Так званих «шість правил, які покладені в основу реалізації усіх логістичних послуг рис. 1.1.



Рисунок 1. – Шість правил логістики

Функції логістики, як правило розглядаються в контексті логістичних операцій, які направлені на досягнення ключових цілей логістичної системи.

До таких функцій варто віднести наступні:

- розробка нових комерційних потоків з постачання товарів;
- формування обсягів партій та напрямів їх руху;
- визначення реальної потреби в здійсненні перевезень;
- Формування системи складського господарства, вивчення алгоритмів розміщення та організації складського простору;
- менеджмент потоків матеріальних ресурсів;
- реалізація системи перевезень;
- розробка алгоритмів складських операцій;
- оперативне функціонування системи планування на виробництві[3].

Матеріальні потоки виступають основним елементом логістичної системи, який лежить в основі розробки системи логістичного менеджменту.

Логістика, в широкому розумінні, розглядається в цілому як сукупність таких функцій як формування фізичних процесів та їх контроль щодо формалізації потоку матеріальних ресурсів, направлених на досягнення максимально ефективного співвідношення якісного рівня послуг до структури понесених витрат [2,с 10].

Так, зокрема, Сергєєв В.І [1, с 608] вважає, що логістика – це комплексний інструмент системи управління, який дозволяє досягнути цілей всіх рівнів організації бізнесу шляхом використання ефективного, з точки зору скорочення рівня загальних витрат і підвищення рівня задоволеності потреб кінцевих споживачів до забезпечення якості товарів та послуг товарного менеджменту і (або) системою якості, а також паралельними їм інформаційними напрямками та каналами фінансових ресурсів. Як бачимо, у даному визначенні присутні як матеріальні, так і фінансові та інформаційні потоки. Однак, фінансовим відводиться другорядна роль, тобто існує думка, що вони є супроводжують матеріальні потоки. Найдемократичнішим у цьому відношенні, на наш погляд, є трактування логістики Є. В. Крикавським: який

визначає її як науку пов'язану з оптимальним менеджментом на рівні усіх вище зазначених видів потоків в системі, яка набуває синергетичних ефектів [2, с. 448]. Незважаючи на існування таких визначень, найбільша увага в логістиці все ще приділяється матеріальним та інформаційним потокам. Фінансові потоки ще не отримали належної уваги.

У найширшому сенсі логістикою називають будь – які процеси пов'язані з транспортуванням, зберіганням та обробкою будь – яких предметів.

На відмінну від західних дослідників та авторів наукових робіт з логістики, що виділяють її як самодостатній науковий напрям , в нашій країні логістика досі не сприймається як автономна, незалежна наука. Логістика в науковій літературі має більш ніж 50 підходів до визначення сутності, відмінності яких полягають у ідентифікації об'єкту дослідження. Значна кількість науковців вважають, що логістика в системі менеджменту направлена лише на підвищення раціональності потоків товарних ресурсів. Так до таких науковців сьогодні можна віднести роботи Б. Анікіна, Дж. Бушера, А. Гаджинського, М. Гордона, М. Залманової, А. Колобова, Л. Ларіної, Ю. Неруша, О. Новікова, М. Окландер, О. Семененко, Є. Тишкіна, М. Ускова, Дж. Хескета та багатьох інших.

Аналіз сутності підходів до визначення поняття «логістика» наведені в таблиці Б.1. Додатку Б

Характер логістики забезпечує спроможність для забезпечити споживача різноманітними послугами в процесі руху матеріальних ресурсів. Розглянемо класифікацію цих послуг. В цілому діяльність в межах логістичного процесу можна розмежовувати за різними ознаками.

1. За часом реалізації виділяють: послуги направлені на продажну підготовку – це усі види робіт, які забезпечують попит на цей вид послуг. До них належать: консультативні послуги; послуги попереднього перегляду вантажу або перевірки можливості його функціонування.

2. Відповідно до процесу впровадження. Надається при продажу товарів. І направлені на забезпечення процесу просування товарних потоків та



виконання послуг з доставки товарів, вказаних замовником до пункту призначення, при цьому обов'язково дотримуючись інтересів споживачів товарів, таких як: наявність товарів на складі, пошук та формування партій запасів, упаковка та розмітка, формування партій для завантаження, стеження за інформацією щодо проходження партіями свого шляху, процес забезпечення постачання та його безпеки.

3) Логістичні послуги направлені на післяпродажну роботу: надання гарантійного обслуговування, забезпечення запасними частинами; претензійна робота; створення каналів зворотнього постачання (повернення товарів) та обміну.

2. За наповненням перевезень, або характером товарів:

1) жорстке обслуговування – передбачає перелік послуг направлених на забезпечення ряду важливих характеристик експлуатації товару таких, як ефективність та надійність, а також протоколи узгодження параметрів;

2) м'який сервіс – направлений на більш ефективне використання товару за певних умов, а також збільшення напрямів його використання.

3. Залежно від споживача:

1) прямі послуги – направлені на самого споживача;

2) непряме обслуговування – не пов'язане з таким споживачем[6].

Характерною рисою надання логістичних послуг виступає їх системність.

На вітчизняному ринку логістичних послуг в наш час існує значна кількість операторів. Аналіз змісту їх роботи та переліку послуг, що надаються представлено з урахуванням існуючої інформації на сайтах компаній в табл. 1.2.

За результатами опитування інтернет-магазинів, які на сьогодні є беззаперечними споживачами таких послуг, на питання, про користування послугами логістичних операторів і обсяги таких послуг було отримано наступні відповіді представлені в табл.1.1. Власникам інтернет магазинів було запропоновано оцінити за десятибальною шкалою про власний досвід співпраці з логістичними операторами, а також порівняти не тільки їх сервіс і перелік

послуг, а і цінові пропозиції. Результати узагальнені в табл. 1.1 та представлені вже у вигляді відсотків і балів

Таблиця 1.1 – Порівняння провідних логістичних операторів вітчизняного ринку логістичних послуг

	Укрпошта	Нова пошта	Ін тайм	Делфаст
1. Відсоток ринку, який займають служби доставки серед інтернет-магазинів, %	33	97	24	0,8
2. Відсоток замовлень інтернет-магазинів, які виконуються службами, %	8	64	6	0.1
3. Середня оцінка служб доставки від власників інтернет-магазинів, бали	4.8	8.4	4.8	3.4
4. Кількість відділень, шт	Більше 12 800	2440	645	6
5. Терміни доставки по Україні	1-6 днів	1-2 дні	1-2 дні	Декілька годин
6. Наявність мобільного додатку	+	+	+	+
7. Програма бонусів та лояльності	+	+	-	-
8. Можливість міжнародної доставки	+	+	+	-
9. Перевезення великих за габаритами вантажів	+	+	+	-
10. Можливість доставки декількох видів товарів на вибір	-	-	+	-

За результатами проведеного аналізу, можна зробити наступні висновки :

- Таким чином за результатами аналізу саме логістичний оператор - Нова Пошта виявилася найбільш популярною у користувачів логістичних послуг. Про це свідчить відсоток респондентів що користуються її послугами (97% опитаних), це втричі перевищує результат Укрпошти, яка посідає наступне місце серед логістичних операторів (33%). Менш популярними є логістичний оператор Делфаст (0,8%).

- За відсотком перевезень, також лідирує Нова Пошта (64%). Наступною є Укрпошта яка охоплює 8% вантажів. І знову найменш затребуваною є саме Делфаст (0,1%).
- За результатами аналізу середньої оцінки, яка все ж таки не відображає реального стан речей, але демонструє загальне ставлення споживачів знову лідирує оператор Нова Пошта, якій споживачі поставили найвищу оцінку. (8,45). Найнижчий показник знову таки у Делфаст (3,47).
- За обсягом мережі тобто кількістю відділень лідирує Укрпошта (більше 12800 відділень). Останньою у списку є знову ж таки Делфаст, вона може похизуватися лише декількома відділеннями. Це в першу чергу пов'язане з тим, що логістичний оператор Делфаст здійснює адресну доставку, а це свідчить про відсутність потреби у великій кількості відділень. А за показником швидкості доставки товарів вони є бкззаперечними лідерами. Найдовший термін перевезень у Укрпошти, він складає 4 – 6 днів. Проте є окрема послуга експрес-доставка, вона може скоротити термін доставки до 1–2 днів.
- В частині програм лояльності, слід зазначити, що кожен з операторів має свої сервіси, вони досить різні, а тому важко їх порівнювати
- За ціновою пропозицією найбільш вигідним оператором є Укрпошта (26 грн). в тому числі і для крупногабаритних перевезень Укрпошта це зробить за 123 грн, а Інтайм візьме за послугу 235,5 грн. Для невеликих вантажів найбільш вигідною зарішається Укр пшта та Нова Пошта (40 грн). Середні вантажі краще перевозити в Укрпошті (94 грн) та логістичним оператором Інтайм (94 грн).

Ми не брали до уваги вартість доставки такого логістичного оператора, як Делфаст, оскільки він здійснює адресну доставку і є монополістом у галузі, а тому може постійно займатися демпінгом цін. Його перший конкурент це на вітчизняному ринку операторів є Укрпошта, після ребрендингу вона почала запроваджувати нові сервіси.

Таким чином, на вітчизняному ринку логістичних послуг найбільш вагомими суперниками і конкурентами є Укрпошта та Нова пошта, проте у

інших служб доставки залишається достатньо можливостей для подальшого розвитку власної системи логістичних послуг. Значні обсяги ринку і наявність таких ключових гравців як Укрпошта та Нова пошта не свідчить про абсолютну відсутність можливостей для менших компаній і для появи нових логістичних операторів таких як досить молода служба доставки Justin, яка є логістичним оператором таких компаній як Fozzy Group.

## 1.2. Теоретичні засади обліку логістичних послуг

Унікальність сучасних логістичних операторів на ринку логістичних послуг досягається шляхом забезпечення низької вартості таких послуг. Кожен крок, пов'язаний із зменшенням витрат, повинен аналізуватися керівництвом організації з точки зору його впливу на поточні доходи та стратегію подальшого розвитку. Як центральний елемент можливостей організації виступає стратегія управління витратами. Його успішне впровадження може забезпечити організації значні вигоди та стати важливою сферою реформ в нових економічних умовах.

Кожне підприємство, яке здійснює реалізацію або придбання товарів, потребує в більшості випадків забезпечення послуг з перевезення іншими компаніями. В сучасних умовах логістичного ринку замовником логістичних послуг може бути як продавець, так і покупець, що в свою чергу по різному знаходить відображення в обліку. Тому питання обліку таких послуг набуває особливої важливості для всіх компаній і підприємств.

Порівняльна характеристика різних типів договорів свідчить, про наявність різних підходів до відображення послуг з транспортування чи то логістичних послуг власне клієнтами логістичних операторів. Така порівняльна характеристика представлена в табл. В.1 Додатку В.

Як бачимо відображення доходів і витрат, що мають місце при придбанні чи то реалізації товарів відображаються в бухгалтерському обліку, по-різному.

При цьому зауважимо, що кожен із видів витрат повинен відображатися з урахуванням даних первинних документів, до яких відносяться акти, ТТН (товарно-транспортні накладні), бухгалтерської довідки.

Перевізник або логістична компанія є важливою фігурою у відносинах, щодо перевезення товарів. Адже на ньому лежать зобов'язання або щодо договірних відносин, або щодо виконання Правил. На ньому лежить обов'язок оформлення відповідних документів, які підтверджують надання логістичних послуг.

Відповідно до пункту (1 Правил № 363,) перевізник – фізична або юридична особа – суб'єкт, який надає послуги з перевезення вантажів або здійснює за свій рахунок перевезення вантажів автомобільним транспортом [11].

Проте логістична компанія переважно виступає посередником у наданні таких послуг, адже співпрацює як з перевізниками, так і має власний транспорт.

Зобов'язання доставити товари, які надав клієнт, до пункту призначення. Така доставка має відбуватися у визначений внутрішніми правилами і заявлений клієнтам строк.

Обов'язок клієнта полягає у сплаті фіксованого відповідно до тарифів компанії збору за послуги. Проте в умовах діяльності логістичних операторів послуги може оплачувати і одержувач. У Господарському кодексі передбачено, що можуть бути передбачені різні умови надання логістичних послуг, які лежать в рамках законодавчого поля.

Після укладення договору логістичною компанією складається транспортний документ, а саме транспортна накладна. За певний період в залежності від умов договору складається акт надання транспортних послуг.

П. 1 ст. 9 Закону України Про бухгалтерський облік чітко окреслено, що первинний документ складається під час здійснення операції, або в іншому випадку одразу після її завершення [12] .

Первинні документи як правило складаються з використанням автоматизованих систем, як і зведені, але до них застосовуються вимоги Положення про забезпечення записів в бухгалтерському обліку №88, а тому

вони мають відповідати вимогам і містити наступні обов'язкові реквізити : назву документа (форми); дату і місце складання; назву підприємства, від імені якого складено документ; зміст та обсяг господарської операції, одиницю виміру господарської операції; посади осіб, відповідальних за здійснення господарської операції та правильність її оформлення; особистий підпис або інші дані, що дають змогу ідентифікувати особу, яка брала участь у здійсненні господарської операції[21].

Відповідно до податкового законодавства з метою оподаткування платники податків повинні здійснювати облік доходів та витрат на основі первинних документів, реєстрів, звітності, інших документів, необхідних для розрахунків податкових зобов'язань. Більшість документів по перше виступають доказом здійснення господарської операції по друге мають юридичну силу у випадку реального виконання господарської операції.

Тільки, якщо акти про виконані послуги за договорами матимуть усі обов'язкові реквізити, вони матимуть юридичну силу первинних документів.

Логістичні компанії, можуть використовувати 9-й клас для обліку логістичних витрат, за відповідними субрахунками наведеними в додатку Г.

Про використання тих або інших субрахунків свідчить наказ про облікову політику підприємства, який видається раз на рік на початку року. Саме в окремому розділі вище зазначеного наказу доцільно сформулювати таку модель обліку, яка б забезпечила максимальне накопичення інформації про логістичні витрати з метою трансформації її в управлінський облік.

Будь-які послуги, місце постачання яких знаходиться на митній території України, оподатковуються ПДВ за ставкою 20% (абзац «б» пункту 185.1 ПКУ, пункт 194.1 ПКУ) [24].

Доходи логістичної компанії від надання логістичних послуг відображаються на рахунку 703 «Доходи від реалізації робіт та послуг». Формування їх собівартості відбувається на рахунку 23 «Виробництво», їх реалізація стандартно знаходить відображення на рахунку 903 «Вартість робіт і послуг» [3].

У структурі споживачів ключове місце належить саме юридичним особам, саме вони найбільше замовляють за обсягом послуг у ПАТ «Укрпошта». Це зумовлено, в першу чергу тим, що підприємства мають більші обсяги споживання, а тому їм важко конкурувати з населенням. В умовах пандемії ці обсяги безумовно почали збільшуватися в загальному обсязі. Проте в розрізі кожного оператора логістичних послуг спостерігається помітне зменшення. Значний вплив на ці процеси здійснило збільшення кількості операторів на ринку та зростання конкуренції. Тому ПАТ «Укрпошта» необхідно значну увагу приділяти саме питанням аналізу логістичних послуг. Аналіз реального стану справ, прогнозування та прийняття раціональних управлінських рішень з метою утримання позицій на ринку.

Отже, інноваційні послуги як правило цікавлять значну частку споживачів, що сприяє їх збільшенню, а отже забезпечує зростання прибутку логістичних компаній. Укрпошта одним із підприємств, що впроваджує інноваційні продукти.

### 1.3 Теоретичні основи аналізу логістичних послуг

З метою охоплення все більшої частки ринку, утримання своїх позицій та розвитку логістичних компаній виникає потреба постійного використання такого інструменту як економічний аналіз. Аналіз здійснюється починаючи з вивчення основних своїх споживачів. Серед них для логістичних компаній варто виділити дві групи: фізичні особи (населення) та юридичні особи (рис 1.2).

Саме тому компанії що надають логістичні послуги нарощують інструменти залучення обох груп. В останні роки це можливо тільки за умови постійного пошуку нових інноваційних рішень. Так логістичні компанії маютькр пошта помітно відрізняється від інших, бо тут можна здійснити платіж, си зробити грошовий переказ по Україні або за кордоном.

Поштові фінансові послуги, включаючи гроші перекази, оплата рахунків, виплата пенсій та грошових виплат – це самі по собі загальний і водночас найбільш чутливий до конкуренції.

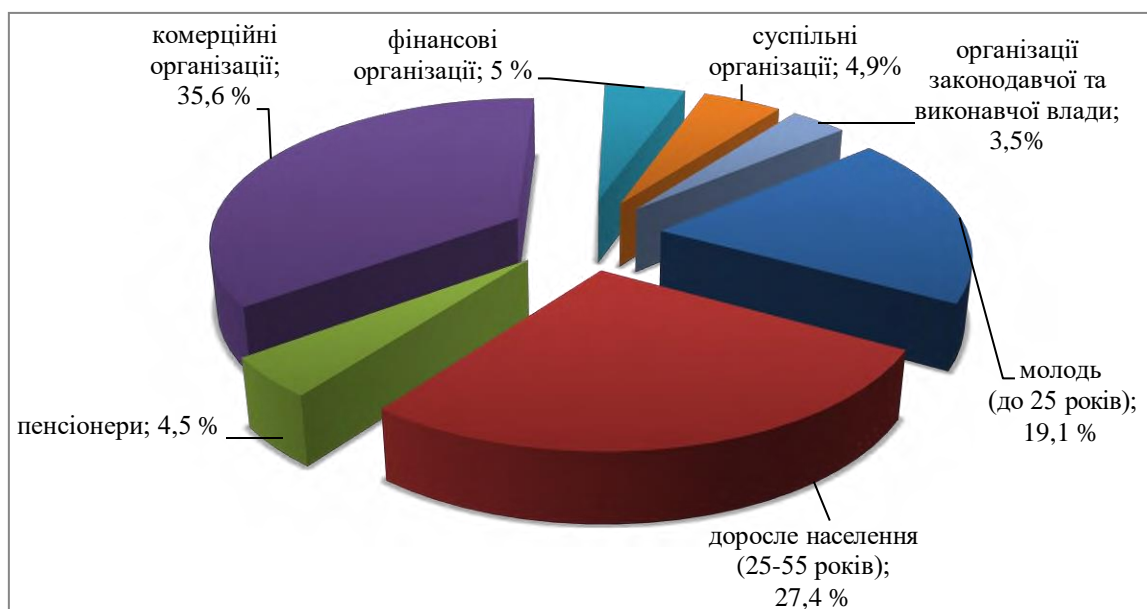


Рис 1.2 – Структура основних споживачів поштових послуг в Україні

Таке відсоткове співвідношення зумовлено тим, що пенсіонери найменш користуються послугами традиційної пошти. Молодь становить майже 20%. Однак найбільш користуються поштовими послугами доросле населення. Це зумовлено впровадженням таких послуг, як електронні перекази, а також різноманітних фінансових послуг. Саме впровадження новітніх послуг дало змогу поштовому оператору підвищити кількість дорослої аудиторії на 6,2% порівняно з 2017 роком.

Ринок послуг пенсійного забезпечення та соціальної допомоги надає забезпечення виплати пенсій всім категоріям населення, що мають право на це пенсії та різні соціальні виплати, які призначаються відповідно до чинного законодавства. Вище платежі здійснюються через мережу Укрпошти та банку установи, які є конкурентами на цьому ринку. Ця послуга є однією з найпоширеніших та соціально значущих, надається українською мовою поштою протягом багатьох років. Сьогодні поштовими службами пілг близько



8,5 млн. пенсіонерів, що складає 61,15% з них загальної кількості. Але, незважаючи на досить низькі тарифи Укрпошти, нещодавно Пенсійний фонд України надав перевагу банкам установ, як це здійснюють банки для Пенсійного фонду України пенсійні виплати безкоштовні, але з використанням залишків на пенсії рахунки отримують додатковий дохід. Ця тенденція суттєво впливає доходи Укрпошти у сфері надання цих послуг. Проводиться аналіз ринку пенсійних послуг в Україні за 2000 – 2009 роки засвідчив, що у 2000 році «Укрпошта» займала 93,85% ринку виплати пенсій та грошових виплат, а на початку 2009 року ця цифра становила 54,25%.

Враховуючи сильну рекламу з боку банківських установ, кількість громадян, які отримують пенсії та грошові виплати поштою, поступово зменшується, тобто відбувається перерозподіл цього сегменту ринку фінансових послуг. Серед основних причин зменшення кількості пенсіонерів, яких обслуговує Укрпошта, та перерозподіл ринку цих послуг можна визначити наступним:

а) демографічна – загальна кількість людей пенсійного віку в 2000 році – У 2009 році Україна в цілому зменшилася на 6%, з 14,5 млн. Осіб до 13,7 млн. Чоловік, що вплинуло на абсолютне значення кількості людей отримання пенсій. Одночасно зростає розмір пенсійних виплат.

б) ринковий – надання права банківським установам здійснювати виплату пенсій, їх активна маркетингова політика та лояльні тарифи, та також надання додаткових послуг користувачам – власникам пластику банківські картки призводить до збільшення кількості пенсіонерів, які отримувати гроші в мережі банківських установ.

в) соціокультурні – сьогодні значна кількість людей похилого віку вік, особливо у тих, хто має високий рівень освіти, має бажання продовжувати працювати після досягнення пенсійного віку. Ці шари населення, враховуючи доступність роботи, не має можливості отримувати тому виходять на пенсію через поштове відділення або очікують, що листоноша буде вдома вдаються до послуг банків, щоб отримати пенсію за допомогою

пластикові картки.

Серед ключових методів, які варто використовувати для вирішення більшості логістичних завдань можна віднести загально економічні методи, такі як: системний аналіз; методи теорії дослідження операцій; кібернетичний підхід; прогностика.

Враховуючи особливості завдань, які постають в процесі логістичної діяльності, кожна компанія може сама визначати необхідний набір методів.

- проблема оптимізації запасів залежно від рівня логістичної системи (система руху готової продукції або система руху сировини, напівфабрикатів та компонентів) вирішується за допомогою симплексного методу або методів динамічного програмування ;
- завдання оптимізації часу руху матеріально – інформаційних потоків логістичної системи вирішується за допомогою транспортної задачі в її класичному вигляді, моделі призначення, моделі вибору найкоротшого шляху та інших способів виду транспорту ;
- проблема формування оптимальної виробничої програми вирішується за допомогою методів математичного програмування.

Найбільш затребуваним в системі аналізу логістичних послуг є побудова матриці SWOT-аналізу яка представлена в табл. Д.1 Додатку Д.

SWOT – аналіз логістичного оператора ТОВ «Нова Пошта» дозволяє зробити висновки, що компанія на вітчизняному ринку займає стабільно лідируючі позиції. ТОВ «Нова Пошта» в свою чергу за результатами такого аналізу повинна особливо звернути увагу на посиленні рекламної компанії.

Результати проведеного SWOT-аналізу компанії ПАТ Укрпошта представлені в таблиці Е.1 Додатку Е.

За результатами аналізу ПАТ «Укрпошта», можна зробити висновок, що більшість із відділень компанії працює ізольовано. В компанії Укрпошта кожен логістичний інструмент береться до уваги як окрема система. В результаті використання такого методу мають місце значні відхилення та коливання в межах логістичних взаємозв'язків. В Україні в наш час на ринку логістичних

послуг представлена велика кількість операторів. Найсуттєвішими конкурентами залишається ТОВ «Нова пошта».

Конкуренція підприємств визначається різними видами послуг. Лідерами серед комерційних операторів є такі компанії: Нова пошта, Міст Експрес, Нічний Експрес, Автолюкс, Укркур, Сат, Ін – Тайм, Євро Експрес, ТНТ та DPD Україна. Порівняльна характеристика компаній представлена в табл.1.2

Таблиця 1.2– Базові показники для ідентифікації логістичних операторів на вітчизняному ринку у 2019 р.

Підприємства	Показники					
	Укр-пошта	Нова пошта	Нічний Експрес	Авто – люкс	Ін–Тайм	Євро Експрес
1. Рік заснування в Україні	1994	2001	2001	1997	2002	2003
2. Головний офіс	м. Київ	м. Київ	м. Київ	м. Київ	м. Запоріжжя	м. Київ
3. Автомобільний парк, од.	Понад 390	Закрита інформація	Закрита інформація	180 вантажівок (Mitsubishi, Man)	Закрита інформація	Закрита інформація
4. Кількість відділень, од.	Понад 14000	Більше ніж 1365	272	200	491	92
5. Кількість міст обслуговування, од.	Усі міст а України	675	102	126	344	83

## РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИКА ОБЛІКУ ТА АНАЛІЗУ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА

### 2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства

Повна назва підприємства – публічне акціонерне товариство «Укрпошта», скорочена назва – ПАТ «Укрпошта». Юридична адреса Товариства : Україна, 01001, м. Київ, вул. Хрещатик 22. Засновником товариства є держава в особі Міністерства інфраструктури України.

Товариство є юридичною особою за законодавством України. Головними завданнями Дирекції є:

- своєчасне, якісне та повне задоволення потреб споживачів у послугах поштового зв'язку;
- виконання фінансово – економічних показників;
- забезпечення ефективного розвитку поштового зв'язку на території діяльності Дирекції;
- забезпечення в підпорядкованих відокремлених підрозділах високоефективної системи керування засобами поштового зв'язку на базі унікального технологічного процесу;
- залучення коштів суб'єктів господарювання для покращення мереж поштового зв'язку згідно з чинним законодавством.

Товариство є юридичною особою приватного права, може набувати майнових та особистих немайнових прав, обов'язків і здійснювати їх, вчиняти правочини відповідно до вимог законодавства та цього Статуту.

Укрпошта діє на основі принципів повної господарської самостійності та самоокупності, несе відповідальність за наслідки своєї господарської діяльності та виконання зобов'язань. Товариство не несе відповідальність за зобов'язання держави, а держава не відповідає за зобов'язання Товариства.

Товариство має право самостійно здійснювати зовнішньоекономічну діяльність у будь – якій сфері, пов'язаній з предметом його діяльності. Під час здійснення

зовнішньоекономічної діяльності Товариство користується повним обсягом прав суб'єкта зовнішньоекономічної діяльності відповідно до чинного законодавства України.

В якості предмета визначено наступні види діяльності: діяльність як поштового оператора: полягає у забезпеченні універсальності послуг. Укрпошта є монополістом на ринку поштового зв'язку України. Оскільки Укрпошта є бенефіціаром цих послуг то перелік послуг, які вона повинна здійснювати регулюється Кабінетом Міністрів України. Крім того, на неї покладений обов'язок введення в обіг та організація розповсюдження поштових знаків (таких як поштові марки, марковані конверти та різного роду картки). Укр пошта може надавати і інші послуги поштового зв'язку. До них зокрема відносяться внутрішні і зовнішні поштові посилки. Як держ регулятором Кабінетом міністрів України визначена можливість здійснення Укрпоштою грошового посередництва: переказів у межах України і за кордон. Крім того Укрпошта може здійснювати платежі, здійснює приймання виручки, а також є оператором виплати пенсій. На відміну від більшості операторів пона здійснює розповсюдження періодичних друкованих та їх продаж. Схожі з іншими операторами такі види послуг як: кур'єрська доставка та транспортні послуги. На відміну від інших серед її функціоналу є банківські операції та торгівля поштовими картками і листівками, а також іншими поштовими засобами. Проте найбільшій популярності сьогодні в складі функцій Укрпошти набуває саме система логістичних операцій, яка направлена на здійснення планування, реалізацію транспортно-логістичних послуг, а також функції з обробки та складування відправлень, а також менеджмент логістичних потоків.

Укрпошти на ринку логістичних послуг має ряд переваг, зокрема широку мережу логістичних операторів (відділень), аналогів в вітчизняній логістичній системі на сьогодні немає. Укрпошта є оператором який працює на ринку логістичних послуг багато років, а тому має високі обсяги матеріально-технічного забезпечення. Проте з метою реального стану матеріально-

технічного забезпечення варто розрахувати ряд показників, що характеризують фінансово-майновий стан підприємства.

Саме дані про склад та структуру основних засобів підприємства може свідчити про оцінки його майнового стану. Проаналізуємо показники майнового стану і результати оформимо в таблиці К.1 додатку К

Проаналізувавши показники майнового стану СД УДППЗ «Укрпошта» можна зробити наступні висновки: коефіцієнт зносу основних засобів збільшився на 0,03 або 6%. Це свідчить про щорічне збільшення ступеня зносу основних засобів. Коефіцієнт оновлення основних виробничих фондів збільшився на 0,1. Це свідчить про те що частина нових основних засобів у їх загальній кількості за аналізований період збільшилася. Коефіцієнт вибуття основних засобів збільшився на 0,001 або 6%.

В загалі ж показники оновлення та вибуття основних виробничих фондів має тенденцію до збільшення і це є позитивним елементом діяльності підприємства, підприємство має достатню кількість основних засобів, необхідних для здійснення фінансово – господарської діяльності.

Оцінка ділової активності підприємства дозволяє проаналізувати ефективність основної діяльності підприємства, що характеризується швидкістю обертання фінансових ресурсів підприємства. В таблиці К.2. наведено розрахунок основних показників ділової активності.

Аналіз статей дебіторської та кредиторської заборгованостей показав, що коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості на кінець 2019 року зріс, порівняно з 2018 роком, з 163,87 до 215,35, коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості зріс з 87,71 до 95,00. Разом з тим, зменшився термін її погашення, порівняно з 2018 роком: дебіторської заборгованості з 2,23 дня до 1,73; кредиторської заборгованості – з 4,16 дня до 3,85 дня, що позитивно характеризує рівень управління заборгованістю

## 2.2 Автоматизація обліку і аналізу логістичних послуг на УДППЗ «Укрпошта»

Укрпошта володіє унікальним програмним забезпеченням «Автоматизоване управління оновленням програмного забезпечення».

Автоматизована програма «Автоматизоване робоче місце поштового відділення» (АС «АРМ ВЗ») це унікальний програмний комплекс у пошті, оскільки він використовується для здійснення обліку всіх послуг.

Завдяки такому програмному комплексу «Укрпошта» може забезпечити як підготовку, так і зберігання ключової інформації з метою оновлення оновлення, здійснення обміну інформацією між центральним та іншими серверами відділень. Окрім бухгалтерської функції такий продукт забезпечує централізоване зберігання та управління інформацією. І найголовніше, можна буде автоматично завантажувати оновлення на робочі станції поштових відділень за каналами мережі корпоративних комунікацій.

«Автоматизована технологія продажу полісів обов'язкового страхування автоцивільної відповідальності (ОСАГО) через мережу Укрпошти».

Впровадження цієї технології продажу страхових полісів дає листоношам ряд переваг. Перш за все, це дозволяє прискорити процес: реєстрація страхового полісу за автоматизованою технологією (роздрібна торгівля) займає 6 хвилин. Наприкінці робочого дня програма автоматично формує звіт про впроваджені політики. Програмне забезпечення також дозволяє генерувати дані звітності за певний період та складати базу даних страхувальників. Спеціально розроблене програмне забезпечення дозволяє уникнути помилок у розробці поліса та розрахунку страхової виплати.

Слід зазначити, що вся матеріально – технічна частина страхової компанії бере на себе: встановлює комп'ютери, принтери та модеми в операційних точках, забезпечує готові проекти нормативно – правових актів та програмне забезпечення, що значно скорочує час впровадження автоматизованої технології.

«Прийом платежів через Інтернет» забезпечує можливість оплати через Інтернет комунальних рахунків, рахунків за мобільні та стаціонарні телефони, Інтернет, кабельне телебачення, а також будь – які інші рахунки на користь юридичних осіб.

Для вітчизняного державного підприємства «Укрпошта» (УДППЗ «Укрпошта»), основою якого є поштовий зв'язок компанія IQusion забезпечує повний комплекс підтримки та здійснює модернізацію програмного продукту, що функціонує в складі інформаційно– технологічної системи державного підприємства, і передбачає наступні модулі: «Фінансове управління» який є бухгалтерським модулем, «Моніторинг послуг поштового зв'язку», який використовується з метою аналізу і управління поштовими і логістичними послугами, «Збір і аналіз показників діяльності підприємства», також має аналітичний потенціал та «Автоматизоване робоче місце відділення зв'язку», персональне автоматизоване робоче місце, має функціонал розпожілу функції і розмежування доступу у інформації, «Ведення бюджетування руху грошових коштів» використовується для моніторингу розрахунків. Послуги поштової передплати і доставки поштових видань забезпечує такий автоматизований модуль, як: «Передплата». Функціонал щодо здійснення грошових переказів забезпечений автоматизованим модулем «Електронний переказ». І досить унікальним є модуль «Електронні повідомлення», який забезпечує передачу повідомлень споживачам послуг про стан пересилання вантажів і посилок.

В системі забезпечують діяльність функціоналу більше 7 тис. фахівців підприємства. Система забезпечує виконання таких завдань:

1. Автоматизація послуг суб'єктам підприємницької діяльності;
2. Автоматизація технологічного функціоналу;
3. Автоматизація облікових та управлінських процесів;
4. Забезпечення звітнього процесу;
5. Підтримка прийняття управлінських і фінансових рішень.



Компанія володіє широкою чотирьохрівневою структурою, яка представлена з Генеральною дирекцією, а також обласними дирекціями, поштовими офісами (близько 300) та відділеннями (15 000). Вона охоплює і забезпечує комплексний уніфікований інформаційний простір з метою виконання поставлених перед нею завдань. Враховуючи тему кваліфікаційної роботи варто зупинитися на блоці «Фінансовий менеджмент», який призначений для автоматизації усіх бухгалтерських процесів, починаючи з первинних документів і до ведення Головної книги Цей функціонал передбачає ведення касових та банківських операцій, в тому числі валютних, розрахунків, обліку усіх оборотних і необоротних активів, податкового обліку, а також обліку доходів витрат і фінансових результатів. Модуль «Автоматизоване робоче місце відділу зв'язку» призначене з метою автоматизації процесів пов'язаних з реєстрацією послуг УДППЗ «Укрпошта» у всіх поштових відділеннях. Система також використовується з метою формування всіх видів звітності в тому числі і управлінської звітності. В рамках використання модулів надається необхідна оперативна інформація в мережі УДППЗ «Укрпошта», що дозволяє шляхом використання автоматизованих модулів здійснювати аналітичну обробку усієї інформації та прогнозувати показники діяльності УДППЗ «Укрпошта». Впровадження такого автоматизованого модуля дозволяє: автоматизувати та систематизувати процеси виробництва, проводити оперативне, централізоване забезпечення змінами тарифів, змінювати усі технологічні процеси підприємства щодо надання послуг та оперативно впроваджувати нові продукти, створити умови для обміну даними з іншими автоматизованими системами з використанням єдиних корпоративних правил і стандартів, стандартизувати та уніфікувати програмне забезпечення у всіх відділеннях Укрпошти.

Інформаційний модуль «Система збору та аналізу показників ефективності діяльності підприємства», призначена для введення та надсилання запланованої інформації про доходи та витрати, формування звітності та

надсилання планів витрат, введена в промислову експлуатацію в Генеральному управлінні Укрпошти.

Дослідимо діяльність УДППЗ «Укрпошта» на ринку фінансових послуг України, встановлення основних базових аспектів формування конкурентних відносин на фінансовому ринку, а також визначення напрямків подальшого розвитку оператора поштового зв'язку України. Збільшити ступінь своєї присутності на цьому сегменті ринку фінансові послуги «Укрпошта» вдалася до ряду заходів. Тому співпраця з Національною системою масових електронних платежів дозволили перейти на новий рівень державної служби та запровадити послугу прийому, відправлення та оплати поштових переказів, прийнято через Інтернет. З 2008 року вся внутрішня пошта передачі передаються виключно електронними каналами зв'язку, які дозволяє скоротити терміни і повністю автоматизувати контроль передача переказів від відправника одержувачу, суттєво підвищення якості послуг та послуг.

Аналогічна робота здійснюється і при використанні такої технології в системі міжнародних поштових переказів. Що в свою чергу призводить до зростання попиту на існуючі послуги щодо переказу коштів Узагальнюючи досліджений матеріал, розроблений таблиця, що показує основні переваги та недоліки грошових переказів через УДППЗ «Укрпошта» (табл.Ж.1).

Отже, для подальшого розвитку усіх існуючих послуг з переказу на підприємстві виникає необхідність удосконалення: самої технології послуг переказу; забезпечити можливість переходу на використання системи електронного обміну такими переказами з іншими країнами, підвищити якість послуг особливо в частині обслуговування.

Так, на ринку фінансових послуг УДППЗ «Укрпошта» займає провідну роль і має запас можливостей та перспектив, у напрямі збільшення позицій на ринку, обсягів послуг та забезпечення зростання виручки.

### 2.3 Організація і методика обліку логістичних послуг

Організація логістичного обслуговування є складною системою організаційно-економічних дій, що забезпечують надання якісних логістичних послуг. В системі логістичного обслуговування діяльність компаній направлена на максимізацію виручки, що в свою чергу потребує побудови якісного облікового процесу. В бухгалтерському обліку доходи від реалізації відображаються наступним чином (табл. И.1 Додатку И).

Для узагальнення інформації щодо відображення доходів діяльності підприємства операції відображаються за кредитом рахунків 70,71, а потім списуються на фінансові результати підприємства від звичайної діяльності (за кредитом рахунку 79). З цією метою відображення операцій щодо отримання доходів компанії узагальнюється за період в Журналі-ордер № 6.

Паралельно обліку доходів визначається обсяг витрати на логістичне обслуговування. Сучасний комплексний підхід до оцінки рівня ефективності логістичних витрат включає усі витрати, що потрібні для задоволення існуючих потреб логістики.

На УДППЗ «Укрпошта» це, як правило, витрати, необхідні для забезпечення послуг, пов'язаних з підготовкою до продажу та після продажним обслуговуванням, а також витрати які виникають безпосередньо при реалізації продукції. До складу таких витрат відносяться: витрати на доставку товару, його пакування, обробку і узагальнення замовлень, інформаційну обробку тощо.

Ведення бухгалтерського обліку та складання фінансової звітності на ПАТ «Укрпошта» здійснюється у відповідності з Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та Положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку та Інструкцією про застосування Плану рахунків підприємства.

Ведення бухгалтерського обліку реалізується за типовим, на підставі якого розроблено робочий План рахунків УДППЗ «Укрпошта». Організацією

усієї фінансової, аналітичної та контрольної роботи на УДППЗ «Укрпошта» займається його центральна бухгалтерія, яка за своєю структурою підпорядковується головному бухгалтеру.

До існуючої системи документообігу УДППЗ «Укрпошта» відноситься значний перелік форм – листи та заяви, договори та положення, посадові інструкції, бухгалтерська, управлінська та податкова звітність тощо. Чіткість та прозорість організації такого процесу впливає на ефективність управління УДППЗ «Укрпошта».

Документи під час їх формування та їх обробки здійснюють тривалий процес документообігу. Спершу здійснюється обробка, групування, узагальнення всіх первинних документів, а потім внесення їх в інформаційну систему для формування зведених реєстрів обліку. На базі усіх оброблених та узагальнених показників здійснюється складається усіх видів звітності та та реалізується управлінський процес. Своєчасність одержання усіх зведених показників можлива лише за умови організації детально продуманої ефективної системи руху документів від виконавців до біхгалтерії, а в кінцевому підсумку до архіву.

Раціональна організація документообігу на УДППЗ «Укрпошта» орієнтована на:

- 1) зменшення часу від формування документа на початку операції і до отримання керівництвом згрупованих даних для прийняття управлінських рішень;
- 2) розробка інноваційних способів збору, узагальнення та надання інформації за місцями її потреби.

Рахунок – фактура, Акт виконаних робіт та Акт взаєморозрахунків між дирекціями «Укрпошти» можна отримати за допомогою сервісу «Вчасно». Миттєвий обмін документами онлайн.

Завдяки автоматизації діловодних процесів на державному підприємстві ПАТ «Укрпошта» продуктивність облікового персоналу підвищується на 30 – 50 %, при цьому на 75 % менше часу витратиться на опрацювання одного

документа. На досліджуваному підприємстві УДППЗ «Укрпошта» графік документообігу складений з дотриманням структури, логічності та послідовності, що свідчить про правильність організації документообігу.

Провідний вплив на процес документообігу здійснюють канали руху документів до відділу бухгалтерського обліку:

- 1) від матеріально– відповідальних осіб чи оперативного штату;
- 2) облікових працівників з різних структурних підрозділів.

Організація облікового процесу здійснюється відповідно до норм НПСБО та МСФЗ, а також облікової політики. Облікова політика ПАТ «Укрпошта» не змінювалася починаючи з 2017 року і містить ряд положень вже давно застарілих. Окрім методики обліку відповідно до НПСБО облікова політика містить і норми визнання об'єктів облікової політики відповідно до МСФЗ. Так зокрема. для цілей МСФЗ пропонується в обліковій політиці нематеріальні активи розподіляти за наступними групами:

- права на користування майном (земельною ділянкою, іншим майном та ін.);
  - права на комерційні призначення (торгові марки, бренди тощо, крім створених власними силами);
  - права на провадження діяльності (ліцензії, патенти, франшизи та ін.);
  - програмне забезпечення (комп'ютерне програмне забезпечення, в
- . Сама ж політика містить зайву інформацію, а в окремих випадках і зовсім застарілу, зокрема згадуються стандарти, які втратили чинність. А також в якості критерія віднесення до МНМА визначено 2500 грн.

#### 2.4 Практичні засади методики аналізу логістичних послуг

Вихід на ринок нових операторів логістичних послуг і втрата частини ринку і загроза втрати монополії змушують компанію ПАТ «Укрпошта» відповідально підходити до аналізу стану компанії та її позиції на ринку логістичних послуг.

Відповідно до Наказу начальника Сумського ВуПЗ до кожного відділення доводяться плани по основних економічних показниках послуг поштового зв'язку та отриманню виручки від іншої підприємницької діяльності (торгівля товарами народного споживання).

Так за 2018 – 2019 роки виконання планових показників по виручці, отриманій поштовими відділеннями та пунктами поштового зв'язку показано в таблиці 2.1.

Як видно з наведених даних незважаючи на те, що в цілому план отримання виручки від надання послуг поштового зв'язку виконаний за обидва роки, але спостерігається зниження темпів росту фактичних доходів на 0,7% від темпів росту планових показників. Також спостерігається зниження темпів росту виручки від іншої підприємницької діяльності.

Таблиця 2.1 – Виконання планових показників доходу від реалізації товарів та надання послуг

Показник	2018 рік			2019 рік			темп росту (%)		
	План	факт	%	план	факт	%	план	факт	Відхилення
Доходи від надання універсальних послуг та послуг поштового зв'язку	622.0	628.5	101.0	708.8	712.0	100.5	114.0	113.3	-0.7
Доходи від іншої підприємницької діяльності	1199.9	1248.8	104.1	1688.3	1643.4	97.3	140.7	131.6	-9.1

Проаналізуємо доходи діяльності в цілому по Сумському ВуПЗ, які відображено в таблиці 2.2.

Аналіз доходів підприємства за 2017 – 2019 роки показав, що загальні доходи у 2019 році збільшилися порівняно з 2018 роком на 34,3% і становили 3369,0 тис грн.

Одним з найвагоміших резервів збільшення доходної частини підприємства залишається оптимізація тарифів на окремі послуги. Так, у результаті перегляду тарифів на пересилання посилок доходи у 2019 році порівняно з 2018 роком зросли на 52,5%, тоді як обсяги надання цієї послуги зменшилися лише на 0,7%. Аналогічна картина спостерігається і з грошовими переказами – при збільшенні доходів на 29,7% обмін зменшився на 2%.

Таблиця 2.2 – Аналіз доходів діяльності за 2017 – 2019 роки

Показники	Роки			Відхилення	
	2017	2018	2019	2018/2017	2019/2018
	тис грн	тис грн	тис грн		
Всього доходів	2508.7	2509	3369	100	134.3
в т.ч. Знаки поштової оплати	302.1	309.9	295.5	102,6	95,4
Поштові перекази	130.7	148.2	192.2	113,4	129,7
Посилки	34.8	37.3	56.9	107,1	152,5
передплата періодич видань	81.9	54.3	56.3	66,3	103,7
Розповсюдження	182.2		86.2		
Виплата і доставка пенсії	475.9	497	849.9	104,4	171,0
розрахунково касове обслуговування	110.9	111	112.0	100	100,1
Доставка відправлень	7.6	0.6	12.0	7,9	200
додаткові послуги	21.4	25.1	16.0	117,3	63,7
інші послуги пошт зв'язку	0.7	1.3	3.0	185,7	230,8
Торгівля	1123.6	1283.7	1645.0	114,2	128,1
Доходи від реалізації лотерей	5.7	5.9	7.0	103,5	118,6
Послуги засобів зв'язку	31.2	34.7	37.0	111,2	106,7

Ваговою частиною доходів підприємства є доходи від виплати пенсії та доставки пенсій та допомог – відповідно: 2017 рік 19,0%, 2018 рік 18,4%, 2019 рік 24,0% в загальній сумі доходів. Значне збільшення доходів від виплати і доставки пенсій та грошових допомог у 2019 році пояснюється постійним підвищенням розміру пенсій.

Позитивної динаміки набула роздрібна торгівля, яка стала важливою статтею в структурі доходів підприємства. Так доходи від торгівлі в 2018 році збільшилися на 14,2% в порівнянні з 2017 роком, а в 2019 році на 28,1% в порівнянні з 2018 роком.

У питомій вазі доходів підприємства постійно зростає частка доходів отриманих від непрофільних послуг (доставка рекламно – інформаційного матеріалу, абонентські скриньки споживачів, надання комплексів послуг Кодак фотопослуги – поштою, «Фотокераміка», «Лист від Діда Мороза» ) у 2018 році на 85,7%, у 2019 році на 130,8% . Це свідчить про те, що пошта все більшою мірою входить до таких секторів ринку, де існує реальна конкуренція, яка постійно зростає.

Та все ж темпи зростання доходної частини від надання окремих послуг порівняно з попередніми роками уповільнився. Аналіз даних у 2019 році порівняно з 2018 роком свідчить про зменшення доходів від реалізації знаків поштової оплати на 4,6 % та від додаткових послуг на 36,3%.

Динаміка надання послуг поштового зв'язку в натуральному виразі характеризується наступними даними (табл.2.3).

Таблиця 2.3 – Динаміка надання послуг поштового зв'язку

найменування показників	2017 рік	2018 рік	динаміка росту 2018/2017	2019 рік	динаміка росту 2019/2018
	тис.шт	тис.шт	%	тис шт	%
Універсальні послуги поштового зв'язку					
Прості та рекомендовані листи	301,1	346,1	115,0	496,2	143,3
Посилки	3,5	4,3	122,8	4,9	114,0
Надання інших послуг поштового зв'язку					
Поштові перекази	32,3	34,5	106,8	36,2	105,2
Листи, бандеролі	1,1	1,3	118,2	2,5	192,3
Періодичні видання за передплатою	3185,6	3473,1	109,0	4019,3	115,7
Виплата пенсій	421,5	428,4	101,6	483,3	112,8



Як видно з наведених даних практично за всіма основними видами послуг спостерігається зростання кількості послуг. Але вартість універсальних послуг зменшується, в зв'язку з чим скорочується і загальна сума доходу від їх надання. Так розрахунково дохід від надання однієї універсальної послуги в 2017 році склав – 1 грн., в 2018 році – 0,9 грн., в 2019 році – 0,6 грн. І навпаки, зростає вартість однієї послуги за передплату друкованих періодичних видань та послуг по виплаті і доставці пенсії та допомоги.

Підводячи підсумок проведеного аналізу доходів Сумського ВуПЗ за період з 2017 року по 2019 рік відзначаємо:

- постійне зростання доходів підприємства від надання поштових послуг та реалізації товарів народного споживання;
- наявність тенденції до зростання показників рентабельності, що свідчить про підвищення ведення ефективної господарської діяльності підприємством з метою отримання прибутку.

### РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБЛІКУ І АНАЛІЗУ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

#### 3.1. Шляхи вдосконалення організації і методики обліку логістичних послуг на ПАТ «Укрпошта»

Порядок регулювання надання поштових послуг ПАТ «Укрпошта» визначається Законом України «Про поштові послуги». Проте підприємство в питаннях бухгалтерського обліку керується нормативно-правовими актами з бухгалтерського обліку на загальних засадах. Практика організації облікового процесу підприємства свідчить як мінімум про наявність двох основних напрямів впровадження удосконалень облікового процесу:

1. Удосконалення в системі документообігу ПАТ Укрпошта;
2. Удосконалення облікової політики підприємства.

Так в межах першого напрямку можна зробити висновка, що до системи документообігу ПАТ Укрпошта входить широкий перелік документів. Від того, як чітко організований такий процес їх руху, залежить не тільки якість облікового процесу, а і ефективність управлінських рішень.

Документи при їх складанні та здійсненні обробки, а також надходженні до місць зберігання проходять значний за обсягом проміжок часу. На початковому етапі коли реалізується поточний облік, усі показники за документами підлягають обробці, групуванню та узагальненню, а вже далі формують в автоматизованій системі зведені реєстри обліку. Далі відбувається використання цих показників для формування фінансової звітності та забезпечення інформацією процесу прийняття рішень. На ПАТ Укрпошта основна проблема пов'язана з організаційними процесіми в документообігу знижує ймовірність своєчасного виконання необхідних робіт облікового персоналу. Здебільшого проблема пов'язана з недотриманням працівниками строків передачі документів до бухгалтерії. Для вирішення цієї проблеми необхідно реалізувати два основні кроки:

1. Забезпечити підприємство наявністю чітких графіків документообігу, які врегульовуватимуть терміни подання документів обліковим працівникам.

2. Зметою впровадження контролю і покарань за не виконання впроваджених змін створити систему нарахування і списання штрафних балів. Така система може вдало використовуватися не тільки в системі документообігу, а і в системі створення якісного сервісу.

В свою чергу в системі документообігу впровадження таких мотиваційних заходів створить умови для забезпечення своєчасного одержання документів до бухгалтерії та формування обліковими працівниками зведених показників. Саме тому виникає необхідність чітко організувати систему руху документів з урахуванням як часових факторів так і просторових потреб, а також робочих звязків між усіма підрозділами та працівниками.

Раціональна організація , як процес в системі документообігу на ПАТ Укрпошта передбачає:

- 1) скорочення часу між здійсненням самої господарської операції, а також фактом одержання інформації для прийняття управлінських рішень;
- 2) створення умов для застосування інноваційних засобів і способів накопичення, групування та надання інформації

Документообіг, як облікова функція полягає в організації апаратом бухгалтерії на чолі з головним бухгалтером комплексного процесу, який включає не лише планування та управління потоками документів, а і контроль дотримання такого порядку, термінів складання та строки руху документів.

Документообіг на ПАТ «Укрпошта» можна умовно представити у вигляді чотирьох етапів:

1. Початковий етап- під час складання документа або одержання його із зовні;
2. Етап руху до кінцевого бенефіціара, тобто від місця складання або одержання до облікового працівника;
3. Обробка і введення документа в автоматизовану систему;
4. Етап зберігання: підшивання та зберігання, а також передача до архіву.

З метою удосконалення документообігу пропонується: чіткий розподіл функцій між структурними підрозділами підприємства; скорочення внутрішнього листування; підвищення рівня автоматизація діловодства.

Завдяки автоматизації діловодних процесів на державному підприємстві ПАТ «Укрпошта» продуктивність праці персоналу зростає на 30 – 50 %, при цьому на 75 % менше часу витрачатиметься на опрацювання одного документа.

ПАТ «Укрпошта» постійно удосконалює процес документообігу в частині його переведення в електронну форму. Так в роботі з контрагентами-юридичними особами існує потенціал для переведення окремих форм в електронний вигляд. Зокрема наприклад Форма 103 (список згрупованих відправлень), абсолютно може бути переведена в електронну форму, автоматично формуватися і відправлятися клієнту, Форма 101 (реєстр повернень відправлень) також достатньо адаптована форма для електронного документообігу. Оскільки це типові форми, що застосовуються більше для аналізу і контролю і не є безпосереднім підтвердженням здійснення господарської операції, їх досить легко адаптувати і перевести в електронну форму. Окрім цих форм варто створити базові засади для аналізу сервісів, які можуть бути переведені в електронну форму, це не тільки знизить витрати компанії, а і знизить обсяги часу на обробку таких документів.

Наступним з удосконалення системи документообігу ПАТ Укрпошти є робота з розробниками системи «Вчасно» з метою переведення в електронний вигляд документів заявка на закупівлю матеріальних ресурсів. де в системі потрібно забезпечити фіксацію дати і часу формування заявки, що допоможе уникнути затягувань термінів поставки.

Процес організації документообігу ПАТ «Укрпошта», на нашу думку, потребує мінімізації його тривалості, що можна забезпечити шляхом чіткого пропрацювання усіх його етапів і пошуком нових можливостей для підвищення раціональності. В першу чергу є необхідність встановлення моменту

формування документу: 1) до початку господарської операції; 2) у процесі її здійснення; 3) по закінченню її проведення.

В частині удосконалення організації бухгалтерського обліку мають місце недоліки пов'язані з організацією облікового процесу. Так облікова політика підприємства останнього разу переглядалася у 2017 році. За останній час в законодавстві України відбулося ряд змін, які зачіпають положення облікової політики підприємства. З метою удосконалення облікової політики нами опрацьовано її зміст і розроблено наступні напрями удосконалення, які стосуються останніх змін в законодавстві, які на сьогодні не відображені в обліковій політиці, а також технічні моменти які ускладнюють сприйняття облікової політики, наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Напрями удосконалення облікової політики ПАТ Укрпошта

<i>Аспекти облікової політики</i>	<i>Існуючий стан відображення об'єктів облікової політики</i>	<i>Запропоновані зміни облікової політики</i>
Технічні аспекти	Відповідно до методичних рекомендацій 635[48] в облікову політику підприємства повинні включатися виключно принципи, методи і процедури, які використовуються підприємством для ведення бухгалтерського обліку, складання і подання фінансової звітності та щодо яких нормативно-правовими актами з бухгалтерського обліку передбачено більш ніж один їх варіант, а також попередні оцінки, які використовуються підприємством з метою розподілу витрат між відповідними звітними періодами. Одноваріантні методи оцінки, обліку і процедур до такого розпорядчого документа включати недоцільно.	В обліковій політиці виключити всі положення, щодо яких не передбачено інших варіантів обліку
	Прибрати з облікової політики ті змістовні аспекти, які не носять альтернативний характер	Залишити тільки альтернативні підходи передбачені нормативно-правовими актами та
Методичні аспекти	До малоцінних необоротних матеріальних активів зараховувати предмети вартістю, що не перевищує 2500 гривень (з урахуванням сум ПДВ, включених до первісної вартості об'єктів та не віднесених до складу податкового кредиту), та строк використання яких перевищує один рік	До малоцінних необоротних матеріальних активів зараховувати предмети вартістю, що не перевищують 20000 гривень, та строк використання яких перевищує один рік

Норми амортизації малоцінних необоротних активів відсутні	Обґрунтувати до якої групи активів варто відносити такі активи
---	--

Нажаль у МСФЗ відсутні положення щодо визнання МНМА, на відміну від вітчизняної практики, тоді резонним є питання як же визнавати в обліку МНМА підприємств, які складають звітність за МСФЗ. На разі якщо актив відповідає критеріям визнання активів підприємство може визначитися до якої з груп за МСФЗ відносити такий вид активів: в складі основних засобів або в складі запасів. Проте для порівняності показників звітності підприємство в обліковій політиці має зазначити такі питання з урахуванням концепції суттєвості. Найбільш оптимальним є зазначення критерію віднесення активів до основних засобів. А вартість активів, що складає меншу суму від цього критерію відносити до складу запасів, що методика обліку таких об'єктів представлена в табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Запропонована методика відображення МНМА в бухгалтерському обліку

№ з/п	Зміст господарської операції	Дт	Кт	Сума, грн
1.	Придбання МНМА	Запаси	Заборгованість перед постачальником	3000,00
2.	Придбання МНМА: - які не одразу вводяться в експлуатацію, але не перевищують критерій віднесення до ОЗ - які вище за встановлену межу суттєвості	Витрати	Запаси	25000,00
		Основні засоби	Запаси	25000,00

Така методика відображення МНМА особливо є актуальною для тих об'єктів МНМА, які придбаються наперед або для тих, які взагалі не відомо як планується використовувати.

Переглянути облікову політику потрібно і у інших аспектах, за яким є відмінності у вітчизняній обліковій практиці і практиці обліку за МСФЗ.

Якщо існують якісь моменти за якими питання не врегульовані ні за МСФЗ ні за ПСБО то підприємство відповідно може в обліковій політиці

зазначити такі твердження, це в свою чергу не суперечить і МСФЗ адже п. 10 МСБО 8 визначає за відсутності конкретного МСФЗ, що застосовується до операції, іншої події або умови, управлінський персонал повинен застосувати власне професійне судження при розробці та застосуванні облікової політики. При цьому інформація у фінзвітності повинна відображати економічну суть, а не тільки юридичну форму, бути доречною, достовірною, нейтральною, обачною, повною, надійною і т. п.[49].

Оскільки облікова політика містить переважно положення НПСБО доцільним є виключення тих пунктів, які суперечать стандартам.

Дискусійним нині є питання про розкриття інформації про облікові оцінки в розпорядчому документі з облікової політики. За своїм характером облікові оцінки не є обліковими політиками: це оцінка теперішнього статусу активів та зобов'язань, а також пов'язаних із ними майбутніх вигід та зобов'язань.

Деякі експерти зазначають, що немає жодного сенсу включати таку інформацію до положення про облікову політику. Наша позиція не є такою категоричною, і ми вважаємо, що облікові оцінки можуть бути зазначені в Положенні про облікову політику, оскільки:

- п. 117 а) МСБО 1 передбачає розкриття основи (або основ) оцінки застосованих під час складання фінансової звітності у примітках;
- керівництво може визнати інформацію про облікові оцінки доречною та надважливою під час складання фінансової звітності;
- така інформація (чітко прописана) може суттєво допомогти в повсякденній роботі фінансової служби;
- часом дуже важко виявити різницю між тим, що є обліковою політикою, а що обліковою оцінкою.

З огляду на наведені фактори, рішення про розкриття облікових оцінок може бути доцільним. До того ж на практиці доволі часто їх уписують до положення про облікову політику (наприклад, інформація про діапазон строків корисного використання основних засобів чи нематеріальних активів за різними їх класами, описи підходів до вибору методів амортизації).

Іншим проблемним питанням є відображення організаційних аспектів із бухгалтерського обліку в обліковій політиці. Поширеною є думка про включення всіх організаційних питань до окремого розпорядчого документа, наприклад, до наказу про організацію бухгалтерського обліку на підприємстві (з визначенням форми організації бухгалтерського обліку, правил документообігу, робочого плану рахунків, питань автоматизації тощо).

Крім того потрібно враховувати, що дублювання стандартів не повинно мати місця в обліковій політиці. А от питання документування можна оформити додатком до облікової політики.

### 3.2 Шляхи вдосконалення організації і методики аналізу на підприємстві

Сьогодні ринок логістичних послуг України постійно зростає що напряду обумовлюється швидкими темпами підвищення інформатизації суспільства, що в свою чергу обумовлюється збільшенням темпів торгівлі через Інтернет. Особливо в умовах пандемії коли попит на послуги логістичних операторів суттєво збільшився (табл.3.1).

Таблиця 3.1 Реалізація послуг у сфері телекомунікацій, а також послуг поштового зв'язку за 2016 – 2018 рр., млн грн

Вид послуги	Роки		
	2016 рік	2017 рік	2018 рік
Поштова доставка та кур'єрська діяльність	4944,3	5520,9	6059,1
Послуги кабельного телебачення	1629,8	1834,2	2076,7
Послуги телефонного зв'язку	6518,4	6046,7	5651,0
Інтернет – послуги	9101,8	10817,9	12273,0

Узагальнені дані в таблиці щодо обсягів поштової доставки у 2018 році та кур'єрської діяльності зріс у порівнянні з 2017 роком на 538,2 млн грн, в свою чергу інтернет-послуги зросли близько 1455,1 млн грн. Проте варто відмітити і



зниження стаціонарного телефонного зв'язку і становили: у 2017 р. більше ніж на 471,7 млн грн, в свою чергу у 2018 році зросли на 867,4 млн грн.

Одним з основних гравців ринку логістичних послуг в Україні саме ПАТ «Укрпошта». Проте зростання інформаційних технологій та технологій управління зумовили появу нових логістичних операторів, які за окремими показниками навіть перевершили ПАТ «Укрпошта». Одним з таких операторів стала ТОВ «Нова пошта», яка увірвалася на ринок логістичних послуг і охопила значну його частку. Останні роки саме ТОВ «Нова пошта є лідером на логістичному ринку особливо щодо швидкої-доставки по Україні малогабаритних вантажів. Саме ПАТ Укрпошта та ТОВ Нова пошта найбільше конкурують між собою на ринку логістичних послуг.

Значна конкуренція між цими двома компаніями змушує їх стимулювати надання інноваційних методів у формуванні набору логістичних послуг, здійснювати пошук як у якісному так і у кількісному підходах при обслуговуванні клієнтів . (табл.3.2)

Вартість, грн

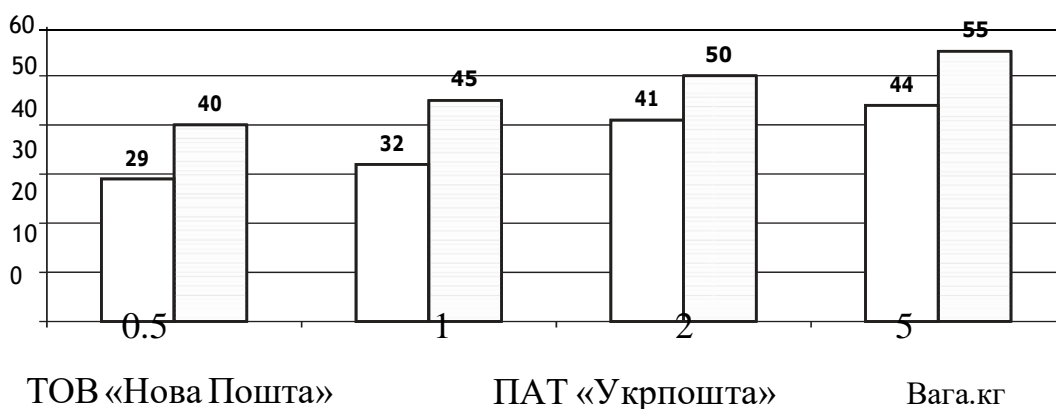


Рис. 3.2. Тарифи на пересилання посилок через ТОВ «Нова Пошта» та ПАТ «Укрпошта»

Порівняння вартості посилок на території України через компанії ПАТ «Укрпошта» та ТОВ «Нова Пошта» станом на початок 2019 року (рис. 3.2), свідчить, що вартість послуг ПАТ «Укрпошта» нижче за вартість послуг

конкурента приблизно на 35 – 45%, а також на відміну від конкурента додаткові доплати виникають лише у випадку ваги посилки більше ніж 30 кг.

Таблиця 3.3 – Порівняльна характеристика окремих інноваційних заходів ПАТ «Укрпошта» та ТОВ «Нова Пошта»

ПАТ«Укрпошта»		ТОВ«Нова пошта»	
Заходи	Характеристика	Заходи	Характеристика
Вид доставки «Укрпошта Експрес»	– Скорочення вартості доставки на 40 %; – швидкість доставки в межах області – 1 день, в межах України – 2– 3 дні	Акція «Щасливі години»	– Додатковий бонус – знижка у розмірі 3 грн за кожну створену й надіслану експрес- накладну
Унікальний про- дукт «Smart Box»	– Доставка по всій Україні за одним унікальним тарифом, що залежить від розміру коробки, а не ваги; – термін доставки – 1-2 дні; – відправлення здійснюються позачергово; – відправлення можливі через онлайн-кабінет	Доступ до онлайн-сервісів	– Наявність особистого кабінету; – наявність мобільного додатка; – накопичення «бонусів – знижок»; – безкоштовне SMS-інф

На основі проведених досліджень можна виділити такі основні резерви в діяльності ПАТ «УкрПошта»: підвищення рівня сервісу; підвищення рівня автоматизації робочого процесу; пошук нових підходів щодо скорочення витрат; підвищення рівня взаємодії з міжнародними компаніями щодо надання логістичних послуг; підвищення рівня забезпечення спеціалізованим транспортом.

Зазначимо, що в 2017 р. затверджено Стратегію фундаментальної трансформації Укрпошти на 2017-2021 роки [10], яка має забезпечити створення нової клієнтоорієнтованої логістичної компанії. Суттєві зміни плануються у сегменті саме відправлення посилок, а також міжнародного обміну та забезпечення якості фінансових послуг.

Водночас аналіз стану підприємства та якості його сервісу свідчить, що підприємство потребує ефективної логістичної мережі, яка повинна базуватися на використанні новітніх технологій, що в свою чергу мають змінити підходи

до організації роботи, а також створять умови для підвищення індивідуальної продуктивності кожного працівника Укрпошти. За результатами діяльності ПАТ Укрпошта напрацьовано наступні напрями вдосконалення роботи логістичного оператора, представлені в табл. 3.4.

Таблиця 3.4 – Основні рекомендовані ПАТ «Укрпошта» заходи з покращення ринкової позиції

Заходи	Характеристика
Оновлення автопарку	Включає в себе не тільки заміну старих машин на нові, а й оновлення методів транспортування, логістичних схем тощо
Налагодження співпраці зі світовими інтернет-порталами	У зв'язку з розширенням українського інтернет-ринку та продажу через Інтернет національному оператору необхідно налагодити співпрацю з такими світовими лідерами інтернет-сервісу, як «AliExpress», «Amazon», «eBay inc», «Walmart» та ін., що може суттєво збільшити кількість клієнтів і обсяг посилок
Автоматизація робочого процесу	Зі збільшенням кількості клієнтів необхідно підвищувати швидкість і якість обслуговування. Наприклад, налагодження автоматичної системи видачі посилок може суттєво пришвидшити роботу

Аналіз сучасного стану ринку поштових послуг спілкування України показує, що сьогодні галузь відіграє важливу роль. Важливу роль не тільки в соціальному розвитку, а також економічний розвиток країни в цілому.

Швидке посилення конкуренції з цього приводу ринок є наслідком стрімкого розвитку інформатизації суспільства та Інтернет – торгівлі. Так, обсяги замовлень через Інтернет динамічно зростають, але зростаючий попит на поштові відправлення. Зазначено зростання обсягів продажів телекомунікаційні та поштові послуги спілкування. Проаналізуйте основних конкурентів на ринок – ПАТ «Укрпошта», яке є національним оператором поштової служби, а ТОВ «Нова пошта» – сертифіковане чило керівництво останнім. Тим часом ПАТ «УкрПошта» все ще має значні конкурентні недоліки з точки зору поштової інфраструктури, логістичні маршрути, рівень обслуговування тощо.

Отже, ми запропонували низку заходів активізувати розвиток ПАТ «Укрпошта»: оновлено автопарк для скорочення строків доставки товарів;

автоматизація робочих процесів для підвищення якості швидкість надання послуг; налагодження співпраці з глобальні Інтернет – портали для збільшення обсягу відправлень тощо. Загалом, аналіз показав, що попри тенденцію постійного збільшення обсягу продажів поштові послуги, ринок повинен бути тивні стратегічні рішення , без яких буде важко активізувати глобальну діяльність та курс європейської інтеграції країни.

Команія суттєво переймається питаннями підвищення якості логістичних послуг. Найбільш, зокрема, використовуваною є методика опитування клієнтів та мініторинг її результатів. За результатами одного з таких опитувань ПАТ Укрпошта надала працівникам компанії результати, де основним недоліком роботи зазначалася якість послуг. В основі негативних факторів визначено що найбільше на рівень якості вплинуло ряд факторів, в тому числі і не задоволеність споживачів (29% опитаних) якістю обслуговування.

З метою оцінки якості послуг за загальними параметрами пропонуємо з метою удосконалення методики аналізу логістичних послуг використовувати компанією модель оцінки якості Гронрооса, адже враження споживачів формується не тільки за суттєвими моментами, а і за дрібними параметрами також. Застосування такої моделі дозволить не тільки визначити фактичний стан надання послуг, але і ідентифікувати очікування клієнтів. В основу такої моделі пропонуємо закласти ряд факторів, що формують загальне сприйняття клієнтом якості послуг, що надаються. Останні опитування, які проводилися ПАТ Укрпошта не дають на нашу думку інформації про загальне сприйняття клієнтами сервісу компанії.

Найбільш вагомим завдання, яке виникає при оцінці якості послуг є ідентифікація всіх ключових факторів моделі. А тому аналіз таких факторів дозволив визначити їх наступний перелік представлений в табл. 3.5.

Можливість включення таких факторів дозволить вплинути компанії ПАТ Укрпошта на ставлення клієнтів до логістичних послуг у майбутньому.

Адже клієнти не завжди готові скаржитися керівництву, проте це не означає, що вони сприймають якість послуги на високому рівні. Нами

запропоновано на основі існуючих досліджень згрупувати такі фактори в 2 групи: технічні фактори та функціональні.

Таблиця 3.5 – Удосконалений перелік факторів, що має бути покладений в основу оцінки якості логістичних послуг

Група факторів	Перелік факторів
Технічні	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умови в яких надаються послуги, які створюють комфорт для споживачів.</li> <li>2. Технічне супроводження процесу надання послуг (сайт, телефонний додаток)</li> <li>3. Наявність бонусних програм і акцій</li> <li>4. Забезпечення своєчасних сповіщень, про надходження вантажу</li> </ol>
Функціональні	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Надійність або високий рівень гарантії надання логістичних послуг;</li> <li>2. Бажання обслуговувати</li> <li>3. Необхідний рівень знань у персоналу</li> <li>4. Ввічливість при обслуговуванні</li> <li>5. Урахування потреб клієнта</li> <li>6. Мовні навички</li> </ol>

Візуально модель оцінки можна представити у вигляді рис. Л.1 Додатку Л. Така модель органічно поєднує фактори, які характеризують як очікування клієнта так і попит, а також визначає розбіжності у ставленні до якості послуг. При цьому за основу в моделі береться не тільки ставлення споживача, а і уявлення керівництва, яке зазвичай є хибним щодо розуміння потреб споживача.

## ВИСНОВКИ

Підсумовуючи викладений матеріал, потрібно зазначити, що для здійснення логістичного процесу використовуються ресурси (персонал, устаткування, інфраструктура, середовище тощо). ПАТ Укрпошта є одним із лідерів ринку логістичних послуг, який володіє усіма цими ресурсами. Для їх ефективного використання виникає необхідність реалізації ефективного процесу обліку і аналізу, які створять умови для підвищення ефективності роботи підприємства, що і обумовлює актуальність обраної теми.

В першому розділі кваліфікаційної магістерської роботи розглянуто основні підходи до визначення сутності поняття «логістичні послуги», проаналізовано ключові засади діяльності лідерів цього напрямку на вітчизняному ринку, а також розглянуто теоретичні аспекти обліку та аналізу логістичних послуг.

Проаналізувавши логістичну діяльність підприємства можна сказати, що логістична система підприємства знаходиться на достатньому рівні. Показники фінансово – господарської діяльності підприємства ПАТ «Укрпошта» знаходяться в межах допустимої норми. Підприємство ефективно управляє господарською діяльністю, та має великі перспективи до розвитку.

Розвиток підприємства знаходиться на достатньому рівні та має всі можливості до розвитку та підвищення конкурентоспроможності і позиціонування себе на ринку як ще потужнішого гравця. Провівши аналіз логістичної діяльності підприємства, було знайдено запропоновано:

- З метою підвищення облікової дисципліни запропоновано удосконалення в системі документообігу: чіткий розподіл функцій між структурними підрозділами підприємства; скорочення внутрішнього листування; підвищення рівня автоматизація діловодства.
- Для приведення облікової політики у відповідність запропоновано удосконалити її технічну і функціональну складові;

- Раціональна організація, в системі документообігу передбачає: скорочення часу між здійсненням самої господарської операції, а також фактом одержання інформації для прийняття управлінських рішень; створення умов для застосування інноваційних засобів і способів накопичення, групування та надання інформації
- для підвищення рівня дослідження якості логістичних послуг запропоновано використовувати модель оцінки якості логістичних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Карвовський Я. І. Логістика в управлінні стосунками з клієнтами / Я. І. Карвовський, К. М. Блонський // Вісн. нац. ун-ту «Львів. Політехніка». Логістика, 2016. – №552. – С. 35–39. URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/29618/1/Andriienko\\_bacalavr.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/29618/1/Andriienko_bacalavr.pdf) (дата звернення 21.09.2020)
2. Гелета І.В., Калинська Е.С., Кофанов А.А. Економіка організації (підприємства): навчальний посібник. К.:Магістр, 2007. 303с. URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/28290/1/Portjankin\\_bakalavr.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/28290/1/Portjankin_bakalavr.pdf) (дата звернення 21.09.2020)
3. Транспортні послуги для перевізника: оформлення, оподаткування, облік URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/may/issue-38/article-17763.html> (дата звернення 22.09.2020)
4. Контроль у логістичній системі підприємства URL: [https://pidru4niki.com/72694/logistika/kontrol\\_logistichniy\\_sistemi\\_pidpriyemstva](https://pidru4niki.com/72694/logistika/kontrol_logistichniy_sistemi_pidpriyemstva) (дата звернення 22.09.2020)
5. Дослідження логістичної діяльності підприємств, результати дослідження BBC URL: [https://www.bbc.com/ukrainian/features\\_52208958](https://www.bbc.com/ukrainian/features_52208958) (дата звернення 22.09.2020)
6. Класифікація видів сервісу логістики URL: [https://studopedia.com.ua/1\\_13698\\_klasifikatsiya\\_vidiv\\_servisu.html](https://studopedia.com.ua/1_13698_klasifikatsiya_vidiv_servisu_logistiki.html) (дата звернення 25.09.2020)
7. Рудюк Л.В. Фінансова логістика як інструмент підвищення конкурентоспроможності бізнесу авто перевізників. URL: [http://www.rusnauka.com/19\\_AND\\_2013/Economics/10\\_142662.doc.htm](http://www.rusnauka.com/19_AND_2013/Economics/10_142662.doc.htm) (дата звернення 24.09.2020)
8. Вісник економіки транспорту і промисловості, СТРАТЕГІЧНЕ ПЛАНУВАННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ Ю. М. Уткіна, Г. О.



- Становихіна, URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1567> (дата звернення 30.09.2020)
9. Транспортні послуги у замовника URL: [https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/may/issue-38/article\\_17762.html](https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/may/issue-38/article_17762.html) (дата звернення 23.11.2020)
10. Урядовий портал «Укрпошта збудує перший в Україні поштово – логістичний центр», URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/248650125>. (дата звернення 23.11.2020)
11. Наказ «Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0128-98> Відповідно до пункту (1 Правил № 363,) ,( дата звернення 20.10.2020)
12. П. 1 ст. 9 «Закону України Про бухгалтерський облік», URL: <https://interbuh.com.ua/ua/documents/ib/9310/59170>
13. Мочерний С.В., Ларіна Я.С., Устенко О.А., Юрій С.І. Економічний енциклопедичний словник: У 2 т. Т.2 / За ред. С.В.Мочерного. – Львів: Світ, 2006.
14. Гелета І.В., Калинська Е.С., Кофанов А.А. Економіка організації (підприємства): навчальний посібник. К.: Магістр, 2007. 303 с.
15. Джурабаев К. Т., Гришин А. Т., Джурабаева Г.К. Производственный менеджмент: Учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2011. – 678 с.
16. Пономаренко В. С., Таньков К. М., Лепейко Т. І. Логістичний менеджмент: Підручник / В. С. Пономаренко, К. М. Таньков, Т. І. Лепейко. За ред. екон. наук, проф. В. С. Пономаренка – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2010. – 440 с.
17. Козловский В.А., Козловская Э.А., Савруков Н.Т. Логистический менеджмент. – СПб.: Политехника, 1999. – 275 с
18. Ящук Л.О. Оптимізація сортування поштових одиниць: Методи, моделі, алгоритми: Монографія. – Одеса.: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. – 136 с.
19. Сергеев В. И. Логистика в бизнесе / В. И. Сергеев. – М.: ИНФРА, 2001. – 608 с.

20. Крикавський Є. В. Логістика для економістів / Є. В. Крикавський. – Львів: Вид-во ЛНУ «Львівська політехніка», 2004. – 448 с.
21. Вимоги «Положення про забезпечення записів в бухгалтерському обліку №88», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0168-95>.
22. Аникин Б. А. Логистика: учебник. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 352 с. (Серия «Высшее образование»).
23. Виноградов А.С. Проблемы логистики // Маркетолог. 2013. №3 С. 5-15
24. ПКУ, Розділ v ,Додаток на додану вартість, (абзац «б» пункту 185.1 ПКУ, пункт 194.1 ПКУ), URL: <https://buhgalter911.com/uk/normativnaya-baza/nalogovy-i-kodeks/rozdil-v-podatok-1020942.html>
25. Дибська В.В., Анікін Б.А. Логістика М., 2012. 367с.
26. Смирнов І. Г. Транспортна логістика : навч. посібн. / І. Г. Смирнов, Т. В. Косарева. – К. : ЦУЛ, 2013. – 214 с.
27. Грицуленко С.І. Потенціал і розвиток підприємства : [навч. посіб.] / С.І. Грицуленко. – О. : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2014. – 99 с
28. Бажин И.И. Логистика: Компакт-учебник. – Харьков: Консум, 2003. – 240 с.
29. Ящук Л.О. Логістика поштового зв'язку. Навчальний посібник для вищих навчальних закладів зв'язку
30. Поштовий вісник «Укрпошта пропонує нові логістичні рішення» стр.1-5. URL: [https://ukrposhta.ua/wp-content/uploads/2016/11/PW\\_43\\_2016.pdf](https://ukrposhta.ua/wp-content/uploads/2016/11/PW_43_2016.pdf) (дата звернення 10.10.2020)
31. Конкурентна ситуація на ринку поштового зв'язку України 2019 Горбаль Н. І., Шаровський Я. О., Ярошенко В. В.
32. «Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні» закону України від 16.07.1999 № 996-XIV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=996-14> (дата звернення 22.10.2020)
33. Тюріна Н. М. Основи зовнішньоекономічної діяльності: навч. посібник / Н.М. Тюріна, Н.С.Карвацка. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 408 с.

- 34.Смачило, В. В. Оцінка фінансової стійкості підприємств [Текст] / В. В. Смачило, Ю. В. Будникова // Економічний простір. – 2008. – №20/2. – С. 266 – 275
- 35.Савицька Г.В. Економічний аналіз діяльності підприємств: Навч. посіб. – 2-ге вид., випр. і доп. - К.: Знання, 2008. – 662 с.
- 36.Крикавський Є. Логістика. Для економістів. Підручник / Є. Крикавський. – Львів: Вид. Нац. універ. «Львівська політехніка», 2004. – 448 с.
- 37.Крикавський Є. В. Логістика. Основи теорії: Підручник / Є. В. Крикавський. – Львів: Національний університет «Львівська політехніка» (інформаційно – видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ+» Інституту шклядшіломної освіти), «Інтелект – Захід», 2004. - 416 с.
- 38.Кравець О. С. Статистика: Навчальний посібник / О. С. Кравець. – О.: Пальміра, 2008. – 266 с.
- 39.. Публічне акціонерне товариство «Укрпошта». — URL: <http://ukrposhta.ua/>.
- 40.Укрпошта посіла перше місце в Рейтингу логістичних компаній України. — URL: <http://mtu.gov.ua/news/25519.html>. (дата звернення 25.10.2020)
- 41.Кошляк А. «Укрпошта» повинна стати прибутковою, щоб вижити. Інтерв'ю з гендиректором, 5 серп., 2016. — URL: <http://hromadske.ua/posts/ukrposhta/povynna/staty/prybutkovoju/shchob/vyzhyty/interviu/z/hendyrekтором>.
- 42.Ящук Л.О. Оптимізація сортування поштових одиниць: Методи, моделі, алгоритми: Монографія. – Одеса.: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. – 136 с.
- 43.Чумаченко, М.П. Економічний аналіз [Текст] : Навчальний посібник / М. П. Чумаченко; Мін-во освіти і науки України. – К.: КНЕУ, 2007. – 556 с. ISBN 838-366-7858-40-6.
- 44.Кальченко А.Г. Логістика: Підручник. – К.: КНЕУ, 2004. – 284 с.
- 45.Крикавський Є.В. Економічний потенціал логістичних систем. – Львів: ДУ "Львівська політехніка", 1997. – 168 с.

- 46.Тридід О.М., Таньков К.М. Логістичний менеджмент: Навчальний посібник / За ред. д-ра екон. наук, проф. О.М. Тридіда. – Х.: ВД «Інжек», 2005. – 224 с.
- 47.Полянчикова О. Бухгалтерський облік вантажних перевезень і додаткових послуг. Портал Uteka. 2014. – URL:[https://uteka.ua/ua/publication/commerce-12-hozyajstvennye-operacii-9 - buhgalterskij-uchet-gruzovyh-perevozk-i-dopolnitelnyh-uslug](https://uteka.ua/ua/publication/commerce-12-hozyajstvennye-operacii-9-buhgalterskij-uchet-gruzovyh-perevozk-i-dopolnitelnyh-uslug)
- 48.Відповідно до методичних рекомендацій 635, проекту наказу Мінфіну «Про затвердження Змін до деяких методичних рекомендацій Міністерства фінансів України з бухгалтерського обліку», URL: <https://ibuhgalter.net/ru/news/6264>.
- 49.Облікова політика логістичних підприємств за МСФЗ,URL: [<https://balance.ua/files/global/2019-PR-1-p60-63-UA.pdf>]