

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет економіки та управління
(повне найменування факультету)

Кафедра «Менеджмент»
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)

бакалавр
(ступінь вищої освіти)

на тему «Розробка комплексу заходів з підвищення ефективності діяльності
сервісного підприємства»
(назва теми)

Виконала: студентка IV курсу, групи ФЕУЗ-519

Спеціальності 073 «Менеджмент»
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)
«Менеджмент організацій та адміністрування»

ДЕРІЙ В.Р.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник КУТІДЗЕ Л.М.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ПАВЛІШИНА Н.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет _____ економіки та управління
 Кафедра _____ «Менеджмент»
 Ступінь вищої освіти _____ бакалавр
 Спеціальність _____ 073 «Менеджмент»
 (код і найменування)
 Освітня програма (спеціалізація) _____ «Менеджмент організацій та адміністрування»
 (назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри менеджменту
 д.е.н., проф. Тетяна ПУЛІНА _____

« 01 » _____ 06 _____ 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ДЕРІЙ Вероніка Русланівна

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) «Розробка комплексу заходів з підвищення ефективності діяльності сервісного підприємства»

керівник проєкту (роботи) к.е.н., доцент КУТІДЗЕ Людмила Сергіївна,

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від «21» квітня 2023 року № 133

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) 01.06. 2023 р.

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) наукові праці вітчизняних вчених, наукові вісники, збірники, інформація Інтернет-ресурсів, інформація фінансової звітності ТОВ «Універсальне сервісне підприємство» за період 2020-2022 років.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Теоретичні основи підвищення економічної ефективності діяльності підприємства. 2. Аналіз ефективності діяльності підприємства ТОВ «Універсальне сервісне підприємство». 3. Обґрунтування заходів з підвищення ефективності діяльності підприємства.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, кількість слайдів, плакатів)

99 с., 5 рис., 24 табл., 54 джерел.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
I	КУТІДЗЕ Л.С., доцент кафедри «Менеджмент»		
II	КУТІДЗЕ Л.С., доцент кафедри «Менеджмент»		
III	КУТІДЗЕ Л.С., доцент кафедри «Менеджмент»		
Нормоконтроль	ШИТІКОВА Л.В., доцент кафедри «Менеджмент»	01.03.2023	01.06.2023

7. Дата видачі завдання « 01 » 04 2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання кваліфікаційної роботи та методики її виконання	01.03.2023	01.03.2023
2	Вибір теми	14.03.2023	14.03.2023
3	Затвердження переліку кваліфікаційних робіт на кафедрі	14.03.2023	14.03.2023
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	постійно	постійно
5	Наказ Ректора НУ «Запорізька політехніка» про затвердження тем кваліфікаційних робіт	01.04.2023	01.04.2023
6	Видача завдання до кваліфікаційної роботи	01.04.2023	01.04.2023
7	Розробка робочого плану кваліфікаційної роботи за узгодженням з науковим керівником	05.04.2023	05.04.2023
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	14.04.2023	14.04.2023
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	01.05.2023	01.05.2023
10	Написання 3 розділу та представлення їх на кафедру в друкованому вигляді та чорнового варіанту роботи в цілому	14.05.2023	14.05.2023
11	Нормоконтроль	19.05.2023	19.05.2023
12	Попередній захист кваліфікаційної роботи	23.05.2023	23.05.2023
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистовому оформленні	01.06. 2023	01.06. 2023
14	Захист кваліфікаційної роботи перед ЕК	07-12.06.2023	07-12.06.2023

Студент(ка)

(підпис)

Вероніка ДЕРІЙ

(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи)

(підпис)

Людмила КУТІДЗЕ

(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

ЗМІСТ

Завдання на дипломний проєкт (роботу)

РЕФЕРАТ

ANNOTATION

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1	10
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДВИЩЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА	10
1.1 Сутність та фактори оцінки ефективності діяльності підприємства.....	10
РОЗДІЛ 2	30
АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА	30
ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО»	30
2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства.....	30
2.2 Аналіз впливу внутрішнього та зовнішнього середовища на ефективність діяльності підприємства	42
2.3 Оцінка показників ефективності діяльності підприємства	53
Висновки до розділу 2	62
РОЗДІЛ 3	64
ОБҐРУНТУВАННЯ ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА	64
3.1 Напрями підвищення ефективності діяльності підприємства	64
3.2 Використання Інтернет-маркетингу як чинника підвищення ефективності діяльності підприємства	69
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	82
ДОДАТКИ.....	88

ДОДАТОК А.....	89
Баланс на 31 грудня 2020 р.	89
ДОДАТОК Б	91
Звіт про фінансові результати за 2020 р.	91
ДОДАТОК В.....	93
Баланс на 31 грудня 2021 р.	93
ДОДАТОК Д.....	95
Звіт про фінансові результати за 2021 р.	95
ДОДАТОК Е	97
Звіт про фінансові результати за 2022 р.	97
ДОДАТОК Ж.....	99
Структурно-логічна схема формування стратегії комунікації.....	99
в мережі Інтернет	99

РЕФЕРАТ

Дипломна робота бакалавра: «Розробка комплексу заходів з підвищення ефективності діяльності сервісного підприємства»: 99 с., 5 рис., 24 табл., 54 джерел.

Об'єктом дослідження є заходи з підвищення ефективності діяльності сервісного підприємства.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти оцінки ефективності діяльності підприємства на прикладі ТОВ «Універсальне сервісне підприємство».

Мета написання роботи – дослідити теоретичні та практичні аспекти оцінки ефективності діяльності сервісного підприємства.

Методи дослідження: теоретичний аналіз наукової літератури, графічний метод, узагальнення і структурування теоретичного матеріалу, метод узагальнення.

Результати і їх новизна. Проведено дослідження, результатом якого стала розробка заходів з ефективності діяльності підприємства ТОВ «Універсальне сервісне підприємство». Новизна роботи полягає в розробці заходів з підвищення ефективності діяльності сервісного підприємства.

Основні положення роботи. Розглянуто теоретичні основи підвищення економічної ефективності діяльності підприємства, проведено аналіз ефективності діяльності підприємства ТОВ «Універсальне сервісне підприємство», запропоновано заходи з підвищення ефективності діяльності підприємства.

Значущість роботи і висновки. Покращення показників господарської діяльності ТОВ «Універсальне сервісне підприємство» у майбутньому.

Ключові слова: АНАЛІЗ, ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗАХОДИ, ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ, ОЦІНКА, ПОКАЗНИКИ, ПРИБУТОК.

ANNOTATION

Bachelor's thesis: "Development of a set of measures to increase the efficiency of the service enterprise": 99 pages, 5 figures, 24 tables, 54 sources.

The object of the study is measures to increase the efficiency of the service enterprise.

The subject of the study is the theoretical and practical aspects of evaluating the efficiency of the company's activity on the example of Universal Service Enterprise LLC.

The purpose of writing the paper is to investigate the theoretical and practical aspects of evaluating the effectiveness of the service enterprise.

Research methods: theoretical analysis of scientific literature, graphic method, generalization and structuring of theoretical material, method of generalization.

Results and their novelty. A study was conducted, the result of which was the development of measures on the efficiency of the enterprise "Universal Service Enterprise" LLC. The novelty of the work consists in the development of measures to increase the efficiency of the service enterprise.

Basic provisions of work. The theoretical foundations of increasing the economic efficiency of the enterprise's activity were considered, an analysis of the efficiency of the enterprise "Universal Service Enterprise" LLC was carried out, and measures to increase the efficiency of the enterprise's activity were proposed.

Significance of work and conclusions. The measures proposed in the paper to improve the efficiency of the enterprise will improve the indicators of the economic activity of "Universal Service Enterprise" LLC in the future.

Keywords: ANALYSIS, EFFICIENCY OF ACTIVITIES, MEASURES, INTERNET MARKETING, EVALUATION, INDICATORS, PROFIT, FINANCIAL RESULT.

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах сучасної економічної трансформації підвищення економічної ефективності підприємництва як основної форми бізнесу пов'язане з удосконаленням та активізацією загальних організаційних, фінансових, інноваційних, технологічних та економічних механізмів на рівні підприємства, міністерства, асоціації, державного комітету тощо. Економічна ефективність є важливою характеристикою діяльності підприємства. Від неї залежить подальший розвиток підприємства.

Питання економічної ефективності діяльності підприємства відіграє важливу роль в управлінні діяльністю підприємств різних форм власності. Це тому, що підприємницька діяльність, як правило, спрямована не лише на задоволення потреб, але й на досягнення максимального результату при мінімізації витрат. Надзвичайно важливою є активізація заходів щодо підвищення економічної ефективності функціонування підприємства та вирішення проблем управління та оцінки діяльності підприємства на основі використання нових підходів і методів оцінки, оскільки існуючі підходи не забезпечують повного відображення результатів господарювання підприємств. Сучасний етап економічного розвитку характеризується високим ступенем невизначеності, наявністю системних кризових явищ і нестабільністю розвитку економіки в цілому та кожного підприємства.

Теоретико-методичні аспекти щодо заходів з підвищення ефективності діяльності підприємств в сучасних умовах господарювання знайшли своє відображення у наукових працях вітчизняних вчених, таких як: О. Амоша, В. Андрійчук, Дж. Блек, П. Борщевський, Д. Грейсон, Ф. Келе, Р. Макконелл, Ю. Новикова, В. Осипов, С. Покропивний, В. Прядко, В. Радченко, П. Руснак К. Салига, Р. Сайфулін, А. Томпсон, О. Шеремет. Разом з тим, віддаючи належне науковим розробкам проблеми економічної ефективності діяльності підприємства не можна вважати остаточно вирішеними.

Об'єктом дослідження роботи є заходи з підвищення ефективності діяльності сервісного підприємства.

Предметом дослідження роботи виступають теоретичні та практичні аспекти оцінки ефективності діяльності підприємства на прикладі ТОВ «Універсальне сервісне підприємство».

Метою роботи є дослідити теоретичні та практичні аспекти оцінки ефективності діяльності сервісного підприємства.

Для досягнення поставленої мети в роботі вирішуються **такі завдання**:

- вивчити сутність та фактори оцінки ефективності діяльності підприємства;
- дослідити систему показників економічної ефективності діяльності підприємства;
- навести методи підвищення ефективності діяльності підприємства;
- провести аналіз впливу внутрішнього та зовнішнього середовища на ефективність діяльності підприємства;
- навести напрями підвищення ефективності діяльності підприємства;
- запропонувати використання Інтернет-маркетингу як чинника підвищення ефективності діяльності підприємства;
- розробити план заходів з підвищення ефективності діяльності підприємства.

В ході проведеного дослідження застосовувалися такі **методи**, як: теоретичний аналіз наукової літератури, графічний метод, узагальнення і структурування теоретичного матеріалу, метод узагальнення.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти України, наукові праці вітчизняних авторів, статті з періодичних видань, а також дані базового підприємства.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків і пропозицій, списку використаних джерел, додатків. Зміст роботи викладено на 99 сторінках, перелік використаних джерел 54 позиції.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДВИЩЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

1.1 Сутність та фактори оцінки ефективності діяльності підприємства

На сучасному етапі економічного розвитку ефективне управління фінансовою діяльністю є визначним для кожного підприємства. Це дозволяє підприємству встановлювати та планувати стратегічні цілі та вимірювати результати їх діяльності.

Ефективність – це економічна категорія, що відображає якість досягнення місії підприємства та може бути визначена певними показниками (експертними та бальними), а також абсолютними чи відносними показниками. Існує також різниця в показниках оцінки ефективності для підприємств, що знаходяться на одній стадії економічного розвитку (статична ефективність для підприємств, що перебувають у стані спокою) та для підприємств, які працюють на ринку (в економічній системі), що постійно переживає спади та коливання, що змінює їхні масштаби та випуск (динамічна ефективність). Зрозуміло, що статичну ефективність слід оцінювати стандартним показником середнього продукту (відношення результату до витрат ресурсу). Динамічна ефективність функціонування підприємства покликана відображати зміни умов та масштабу в рамках економічного розвитку, і, як наслідок, зміни вхідних ресурсів впливатимуть на випуск продукту [11, с. 176].

Для характеристики економічної ефективності діяльності підприємства використовують такі поняття, як: «ефект», «ефективність», «результативність», «ефективність діяльності», «оцінка діяльності підприємства» тощо.

Ефект – це певна форма результату. Як економічна категорія вона відображає перевищення результатів діяльності над витратами.

Говорячи про ефективність господарської діяльності, варто зазначити, що вона є однією із основних категорій економічної теорії, пов'язана з досягненням стратегічних цілей підприємства. При визначенні сутності та змісту категорії «ефективність» серед науковців відсутній єдиний підхід. Більшість авторів, таких як Д. Рікардо, Г. Емерсон, В. Петті, Ф. Кене, С. Мочерний, І. Павленко [14; 10; 25; 33; 43], поняття «ефективність» визначають як «відношення ефекту (результату) до витрат або ресурсів, які були витрачені на отримання цього ефекту».

З ефективністю також пов'язана комплексна оцінка кінцевих результатів діяльності. Ефективність діяльності підприємства як економічна категорія відображає відповідність фактичного результату бажаному, іншими словами, це рівень досягнення цілей організації та її здатність до життєдіяльності в конкурентному середовищі. Ефективність діяльності в такому розумінні застосовується для обґрунтування управлінських рішень та різноманітних аналітичних оцінок.

Отже, ефективність діяльності підприємства – це рівень досягнення цілей організації та її здатність до життєдіяльності в конкурентному середовищі. В умовах планової економіки поняття «результативність» не трактувалося зовсім, оскільки аналізом зовнішнього середовища та стратегічним плануванням займалася держава [24, с. 122].

Для практичного використання поняття «ефективність» необхідно розглядати в різних аспектах, що допомагає усвідомити складність проблеми і вказує на різноманітність критеріїв ефективності, а також на певну філософію, яка сприяє вибору такого критерію. При оцінюванні результатів діяльності розрізняють економічну, організаційну та соціальну ефективність.

Економічна ефективність відображає:

- ступінь використання матеріальних, фінансових, природних та інших ресурсів;
- виробництво продукції відповідної вартості при мінімальних витратах;

- досягнення найбільшого обсягу виробництва з використанням ресурсів відповідної вартості.

Організаційна ефективність характеризує якість побудови організації; якість системи її управління; реакцію на організаційні зміни; процес прийняття управлінських рішень, можливість застосування гнучкого підходу щодо процесу управління організацією.

Соціальна ефективність відображає:

- відповідність витрат і соціальних результатів діяльності підприємства цілям і соціальним інтересам суспільства;
- атмосферу захищеності та причетності до цілей організації;
- формування корпоративного духу та відповідного психологічного клімату в колективі;
- результат впливу економічних заходів на формування способу життя людини.

Управління ефективністю є важливою сферою роботи для топ-менеджерів підприємства. Управління ефективністю допомагає топ-менеджерам відстежувати та оцінювати прогалини в процесах та змін або рішення, які необхідно прийняти для коригувальних дій.

Важливою складовою зміцнення економічної ефективності підприємства є вияв і моделювання об'єктивних та суб'єктивних чинників, а також визначення обсягу та якості ресурсів, які дозволять вести найбільш ефективну діяльність у певному циклі економічного розвитку.

При обґрунтуванні та аналізі показників економічної ефективності враховуються фактори зростання ефективності виробництва за основними напрямками розвитку та покращання виробництва. Ці напрями охоплюють технічні, організаційні та соціально-економічні заходи, на основі яких досягається економія живої праці, витрат і ресурсів, підвищення якості та конкурентоспроможності продукції.

Фактори, що здійснюють вплив на економічну ефективність діяльності підприємства, наведені на рис. 1.1.



Рис. 1.1 Фактори, які здійснюють вплив на економічну ефективність господарської діяльності підприємства [19, с. 155]

Для характеристики факторів, що впливають на ефективність фінансово-господарської діяльності підприємства, їх зручно поділити на внутрішні та зовнішні. Внутрішні фактори залежить від результатів діяльності керівництва та колективів підприємства і відображають результати діяльності підприємства, а зовнішні – кількісно визначають рівень використання виробничих та фінансових ресурсів підприємства.

Крім того, рівень контролю за інвестиційною привабливістю підприємства, масштабами та обсягами виробництва, якістю управлінських рішень залежить від організаційно-правової форми власності. Від якості управлінського персоналу та трудових ресурсів залежить рівень продуктивності праці, ефективність і якість організації виробничо-господарських процесів на підприємстві, можливість розширення виробництва й отримання додаткового

прибутку. Слід зазначити, що наявність і доступність сировини є досить важливим фактором, оскільки дефіцит сировини призводить до повної зупинки виробничого процесу. Важливу роль в ефективності виробничої діяльності фірми відіграє також рівень забезпеченості основними фондами, наявність оборотних коштів для поточних і капітальних ремонтів, модернізації та придбання сучасного обладнання.

Серед зовнішніх факторів, що впливають на ефективність фінансово-господарської діяльності підприємства, слід відзначити вплив природно-кліматичних умов. Випуск готової продукції повинен бути підтверджений ринковим попитом і доступністю для споживачів, які мають достатні фінансові можливості для її придбання. Наявність кредитних ресурсів та потенційних інвесторів дозволяє підприємствам не тільки розширювати виробництво, а й модернізувати, реконструювати, переоснащувати та закуповувати нову техніку та технології. Важливу роль відіграє і державна підтримка, яка допомагає спростити податкове навантаження та бюджетні розрахунки на різних рівнях [19, с. 155].

Оцінка ефективності підприємства передбачає оцінку його ефективності в досягненні цілей і завдань при ефективному використанні ресурсів. Ось кілька ключових факторів, які слід враховувати при оцінці ефективності підприємства:

Фінансові показники: оцінка фінансових звітів підприємства, включаючи динаміку доходів, прибутковість, повернення інвестицій та управління грошовими потоками. Для визначення фінансової ефективності підприємства ці дані порівнюють з галузевими контрольними показниками та минулими показниками.

Операційна ефективність: оцінка управління підприємством операціями з виробництва продукції (товарів) або надання послуг. При цьому враховуються такі фактори, як: виробничі процеси, управління ланцюгом постачання, оборотність запасів і зменшення відходів. Ефективна робота забезпечує оптимальне використання ресурсів і мінімізує витрати.

Продуктивність персоналу підприємства. При цьому проводиться оцінка таких показників, як: обсяг реалізації на одного працівника, продуктивність за робочу годину та показники плинності кадрів. Висока продуктивність свідчить про ефективне використання людських ресурсів та ефективне управління робочою силою.

Використання технологій: визначення того, наскільки добре підприємство використовує технології для підвищення ефективності. Оцінка впровадження та інтеграцію автоматизації, аналізу даних та інших відповідних технологій у бізнес-процеси. Ефективне використання технологій може оптимізувати роботу, покращити процес прийняття рішень і зменшити витрати.

Задоволеність клієнтів: оцінка рівня задоволеності клієнтів і відгуки за допомогою опитувань, оглядів та інших каналів відгуків клієнтів. Задоволені клієнти, швидше за все, будуть постійними клієнтами підприємства. Позитивний досвід клієнтів свідчить про ефективні процеси та високу якість продуктів або послуг.

Управління часом: аналіз того, наскільки добре підприємство керує часом та дотримується термінів. Оцінка своєчасності надання продукту/послуги, відповідь на запити клієнтів і завершення проекту. Ефективне управління часом забезпечує безперебійну роботу та задоволення клієнтів.

Розподіл ресурсів: оцінка ефективності розподілу ресурсів підприємства, включаючи фінансові, людські та фізичні ресурси. Оцінка оптимальності розподілу ресурсів для підтримки основної діяльності та стратегічних цілей підприємства.

Порівняльний аналіз: порівняння показників ефективності підприємства з аналогами в галузі або конкурентами, щоб оцінити його відносну ефективність. Бенчмаркінг дає змогу зрозуміти сфери, які підприємству може знадобитися вдосконалити, і визначає найкращі практики для впровадження.

Екологічний розвиток: врахування впливу підприємства на навколишнє середовище, соціальну відповідальність і практику управління. Оцінка зусилля підприємства щодо впровадження стійких практик, зменшення відходів і

викидів вуглецю, а також забезпечення етичної ділової поведінки. Ініціативи сталого розвитку сприяють довгостроковій ефективності та репутації.

Постійне вдосконалення: оцінка прихильності підприємства до постійного вдосконалення та інновацій. Пошук доказів ініціатив, спрямованих на підвищення ефективності, таких як: оптимізація процесів, навчання та розвиток персоналу, а також впровадження нових технологій.

При формуванні системи показників ефективності діяльності підприємств доцільно дотримуватися таких принципів:

- забезпечення органічного взаємозв'язку критерію та системи конкретних показників ефективності діяльності;
- відображення ефективності використання всіх видів застосовуваних ресурсів;
- можливості застосування показників ефективності до управління різними ланками виробництва на підприємстві (діяльності в організації);
- виконання провідними показниками стимулюючої функції в процесі використання наявних резервів зростання ефективності виробництва (діяльності) [20, с. 454].

Існують три рівні оцінки ефективності економічної діяльності підприємства:

1) Рівень на основі поточних офіційних даних бухгалтерської звітності. Ефективність характеризується прибутковістю всіх збутових підрозділів підприємства; загальний прибуток на грошову одиницю обороту; чистий прибуток на грошову одиницю обороту тощо.

2) Рівень на основі додаткової інформації в рамках управлінського обліку. Це дозволяє визначити граничну рентабельність, точку беззбитковості по кожній позиції готової продукції та інші показники, які точніше відображають ефективність діяльності підприємства.

3) Рівень на основі внутрішньої та зовнішньої інформації підприємства щодо стану процесів діяльності кожного продукту. Це зіставляє не тільки результати і витрати по кожному товару, кожній території реалізації тощо, але

й оцінює інші фактори ефективності, у тому числі цінність продукту для клієнта, високий рівень обслуговування, гнучкість реагування на будь-які запити клієнта щодо зміни конкретних характеристик виробу. Ці показники мають відношення до стратегії діяльності підприємства.

Керівники та фахівці підприємства самостійно обирають показники ефективності діяльності своїх підприємств, які найбільш повно характеризують ключові процеси та результати діяльності підприємства.

Добре розроблена програма оцінки ефективності розглядає питання індивідуальної та організаційної ефективності, необхідні для успішного створення та підтримки здорового, ефективного середовища, орієнтованого на результат. Внутрішнє бізнес-середовище складається з факторів всередині підприємства, які впливають на її успіх і підхід до роботи. На відміну від зовнішнього середовища, підприємство контролює ці фактори. Важливо визначити потенційні можливості та загрози за межами діяльності підприємства. Однак управління сильними сторонами внутрішніх операцій є ключем до успіху в бізнесі [31, с. 270].

Підприємства, які успішно вимірюють свої результати, досягають чудових результатів. І навпаки, організаціям, які надмірно ускладнюють свої показники ефективності, важче дізнатися, як вони досягли своїх цілей.

Важливо відзначити, що оцінка ефективності повинна бути адаптована до конкретної галузі, розміру та цілей підприємства. Крім того, для всебічного аналізу може знадобитися поєднання кількісних даних, якісних уявлень і експертних оцінок.

1.2 Система показників економічної ефективності діяльності підприємства

Процес управління може бути спрощений, якщо на підприємстві буде створена система критеріїв оцінки ефективності діяльності. Це допоможе приймати дуже відповідальні рішення по управлінню діяльністю підприємства.

Базові показники оцінки економічної ефективності діяльності підприємства наведені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

**Система показників оцінки ефективності діяльності
підприємства [29, с. 82]**

№ п/п	Назва показника	Формула	Одиниці виміру	Економічна інтерпретація
Абсолютні показники				
1.	Прибуток (збиток) підприємства	Π	грн. (тис. грн.)	Характеризує суму прибутку (збитку) підприємства
2.	Активи підприємства	A	грн. (тис. грн.)	Характеризує суму активів підприємства
3.	Необоротні активи підприємства	HA	грн. (тис. грн.)	Характеризує суму необоротних активів підприємства
4.	Оборотні активи підприємства	OA	грн. (тис. грн.)	Характеризує суму оборотних активів підприємства
Відносні показники				
5.	Прибутковість діяльності підприємства	Π / A	коп.	Характеризує величину прибутку (збитку) з кожної грн. активів
6.	Сума прибутку (збитку), що в середньому припадає на одне підприємство з їх сукупності	$\sum \frac{\Pi}{n}$	грн. (тис. грн.)	Характеризує суму прибутку, яка припадає в середньому на одне підприємство
7.	Сума активів, що в середньому припадає на одне підприємство з їх сукупності	$\sum \frac{A}{n}$	грн. (тис. грн.)	Характеризує суму активів, яка припадає в середньому на одне підприємство

Найважливіше місце і значення в діяльності підприємства займає прибуток. Це пояснюється тим, що саме прибуток є головною метою діяльності підприємства. Прибуток як результат діяльності підприємства знаходиться у функціональному зв'язку з доходами і витратами, які є чинниками першого ряду по відношенню до прибутку. В умовах ринкових економічних відносин отримання прибутку та забезпечення рентабельної діяльності є необхідною

умовою існування будь-якого суб'єкту господарювання. За рахунок прибутку підприємства вирішують такі важливі завдання, як формування капіталу і забезпечення на цьому ґрунті фінансової стійкості та платоспроможності, фінансування розвитку виробництва та мотивація праці персоналу тощо [49, с. 160].

Прибуток підприємства формується поступово протягом фінансово-господарського року. Більшу частину прибутку становить прибуток від реалізації продукції, одержаний у вигляді різниці між виручкою від реалізації продукції і витратами на її виробництво та збут.

Прибуток є показником, що найбільше повно відображає ефективність виробництва, обсяг і якість виробленої продукції, стан продуктивності праці, рівень собівартості. Разом з тим прибуток впливає на зміцнення комерційного розрахунку, інтенсифікацію виробництва при будь-якій формі власності.

Прибуток підприємства утворюється в результаті реалізації готової продукції (товарів, робіт, послуг). Крім того, підприємство може продавати інші матеріальні цінності і послуги допоміжних виробництв і господарств, а також мати доходи і витрати, які збільшують або зменшують розмір прибутку від операційної, інвестиційної і фінансової діяльності.

Ефективність діяльності підприємства також характеризують такі показники:

Показники виробітку, які відносяться до процесу оцінки продуктивності праці, які показують обсяг випуску продукції на одного працівника підприємства щоквартально або помісячно.

Показник трудомісткості – відноситься до показників оцінки продуктивності праці і показує обсяг витрат на виробництво одиниці випуску продукції, тобто показник залежить від обсягу випуску продукції. Показник фондоддачі показує ефективність використання виробничих потужностей на 1 грн. вартості основних засобів.

Фондомісткість відноситься до бізнес-процесів або галузей, які вимагають великих обсягів інвестицій для виробництва товару або послуг, і,

отже, має високий відсоток основних засобів. Компанії у фондомістких галузях часто характеризуються високим рівнем амортизації. Іншим способом виміряти фондомісткість підприємства є порівняння капітальних витрат з трудовими витратами підприємства.

Фондоозброєність, яка належить до показників застосування основних фондів та характеризує оснащеність працівників структури основними фондами виробничого призначення.

Рентабельність, яка відображає ефективність витрат на виробництво і подальшу реалізацію продукції. Коли підприємство має продукт, то воно прагне максимізувати суму грошей, яку заробляє шляхом реалізації його продукту. Для цього необхідно підвищити рентабельність продукції. Рентабельність розраховується як відношення прибутку до суми витрат. Рентабельність є мірою ефективності. Рентабельність може бути визначена як здатність бізнесу приносити дохід від інвестицій на основі своїх ресурсів у порівнянні з альтернативними інвестиціями [22, с. 274].

Рентабельність власного капіталу показує ефект вкладення власних коштів засновників у бізнес. Рентабельність власного капіталу – це показник фінансових результатів, що розраховується шляхом розподілу чистого доходу на акціонерний капітал. Оскільки акціонерний капітал дорівнює активам компанії за вирахуванням її заборгованості, то рентабельність власного капіталу можна обчислювати як повернення чистих активів. Рентабельність власного капіталу є мірою того, наскільки ефективно керівництво використовує активи компанії для отримання прибутку. Рентабельність власного капіталу виражається у відсотках і може бути розраховано для будь-якої компанії, якщо чистий прибуток та капітал є позитивними числами [38].

Формули розрахунку показників рентабельності підприємства відображені в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Формули розрахунку показників рентабельності підприємства

Назва показника	Формула розрахунку	Складові формули
Рентабельність активів	$R_{\text{акт}} = \frac{\text{ЧП}}{A}$	$R_{\text{акт}}$ – рентабельність активів; ЧП – чистий прибуток за період; А – середня величина активів за період.
Рентабельність власного капіталу	$R_{\text{вк}} = \frac{\text{ЧП}}{\text{ВК}}$	$R_{\text{вк}}$ – рентабельність власного капіталу; ЧП – чистий прибуток за період; ВК – власний капітал підприємства.
Рентабельність продажів	$R_{\text{п}} = \frac{\text{Пр}}{\text{ОП}}$	$R_{\text{п}}$ – рентабельність продажів; Пр – прибуток від реалізації продукції до оподаткування; ОП – обсяг продажів, виражений в грошовому еквіваленті.
Рентабельність основних засобів	$R_{\text{оз}} = \frac{\text{ЧП}}{\text{ОЗ}_{\text{сер}}}$	$R_{\text{оз}}$ – рентабельність основних засобів, ЧП – чистий прибуток; $\text{ОЗ}_{\text{сер}}$ – середньорічна сума основних засобів.
Рентабельність оборотних коштів	$R_{\text{обк}} = \frac{\text{ЧП}}{\text{Обк}_{\text{сер}}}$	$R_{\text{обк}}$ – рентабельність оборотних коштів; ЧП – чистий прибуток; $\text{Обк}_{\text{сер}}$ – середньорічна сума оборотних коштів.

Значну увагу при оцінювання ефективності діяльності підприємства приділяють аналізу грошових потоків, які забезпечують підприємство ліквідними ресурсами. Серед основних напрямів аналізу грошових потоків можна зазначити такі як проведення оцінки зміни обсягу та структури грошових потоків, у тому числі, й інвестиційного. Результати можуть свідчити як про позитивні (розширення підприємства), так і про негативні наслідки (проблеми з виробництвом та реалізацією продукції, надлишкове виведення капіталу із підприємства, неефективне управління рухом грошових коштів тощо).

Крім того, для комплексного аналізу грошових потоків за різними видами діяльності підприємства розраховуються:

- коефіцієнт реінвестування чистого потоку грошових коштів;

- коефіцієнт ліквідності інвестиційного грошового потоку;
- коефіцієнт ефективності грошового потоку;
- коефіцієнт покриття боргових зобов'язань коштами;
- коефіцієнт достатності операційних грошових потоків для самофінансування діяльності підприємства;
- коефіцієнт участі у формуванні позитивного грошового потоку.

Для оптимізації грошових потоків слід враховувати значення показників синхронності, рівномірності надходження й витрачання грошових потоків та їх ефективність.

До показників, які характеризують ефективність використання працівників відносять: продуктивність праці, рівень витрат по оплаті праці, коефіцієнт співвідношення темпів приросту продуктивності праці і середньої заробітної плати працівника [17].

Продуктивність праці характеризує ефективність, результативність затрат праці і визначається кількістю продукції, виробленої в одиницю робочого часу, або витратами праці на одиницю виробленої продукції або виконаних робіт.

Продуктивність праці визначається за формулою:

$$\text{ПП} = \text{ВП} / \text{ЧП}, \quad (1.1)$$

де ПП – продуктивність праці;

ВП – валова вироблена продукція;

ЧП – чисельність працівників.

Порівняння темпів приросту продуктивності праці і середньої заробітної плати працівників дозволяє зробити висновки про ефективність використання персоналу, відповідне співвідношення розраховується за формулою:

$$\text{Кс} = \Delta \text{ПП} / \Delta \text{ЗПср}, \quad (1.2)$$

де Кс – коефіцієнт співвідношення;

$\Delta\Pi\P$ - темп приросту продуктивності праці за період;

$\Delta ЗП_{ср}$ – темп приросту середньої заробітної плати працівників за період.

Ефективною є діяльність, якщо даний коефіцієнт більший за одиницю (темп зростання продуктивності праці повинен випереджати темп зростання заробітної плати працівників).

В результаті проведеного аналізу ефективності діяльності менеджери підприємства повинні отримати інформацію про прибуткові та збиткові напрями діяльності компанії; можливості підвищення вартості власного капіталу (бізнесу в цілому); щодо впливу окремих факторів на прибуток та рентабельність; про виявлені можливі резерви зростання прибутку, прискорення обертання активів, підвищення рентабельності. Розробка окремих заходів щодо використання результатів оцінки є окремим етапом та завданням не тільки фінансово-економічних служб підприємства, а й інших департаментів.

Інформаційною базою для розрахунку показників ефективності діяльності підприємства є фінансова звітність. Мета аналізу фінансових звітів – допомогти фінансовим аналітикам обґрунтувати свої фінансові плани, виявити слабкі місця у фінансових операціях підприємства, вжити від повідних заходів по виправленню становища, прийняти рішення про найефективніше вкладання коштів і ресурсів, скоригувати напрями майбутньої діяльності підприємства.

Фінансова звітність – це сукупність форм звітності, які складені за даними фінансового обліку з метою надання зовнішнім і внутрішнім користувачам узагальненої інформації про фінансовий стан у зручному і зрозумілому вигляді для прийняття цими користувачами певних ділових рішень [49, с. 160].

Фінансова звітність складається з Балансу (Звіту про фінансовий стан) (форма 1), Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) (форма 2), Звіту про рух грошових коштів (форма 3), Звіту про власний капітал (форма 4), Приміток для річної фінансової звітності (форма 5), а також інших даних бухгалтерського обліку підприємства.

Звітним періодом для складання фінансової звітності є календарний рік. Баланс підприємства складається на кінець останнього дня звітного періоду.

Інформація, яка надається у фінансових звітах, повинна бути дохідлива і розрахована на однозначне тлумачення її користувачами за умови, що вони мають достатні знання та зацікавлені у сприйнятті цієї інформації.

Фінансова звітність має бути підготовлена та надана користувачам у певні терміни, які визначаються чинним законодавством. У разі надмірної затримки під час надання звітної інформації вона може втратити свою доречність. Дані фінансової звітності є основою не тільки для оцінки результатів звітного періоду, а й для їх прогнозування.

Отже, оцінка економічної ефективності діяльності підприємства є необхідною умовою ефективного управління доходами та витратами з метою збільшення прибутку та підвищення рентабельності. Для вимірювання економічної ефективності діяльності підприємства можуть використовувати велику кількість показників.

1.3 Методи підвищення ефективності діяльності підприємства

Основна мета оцінки ефективності діяльності підприємства полягає у виявленні потенціалу його подальшого розвитку, визначеного за результатами аналізу фінансово-господарської діяльності. Тому найважливішим завданням функціонування підприємства є підвищення ефективності його діяльності шляхом оптимізації використання внутрішніх резервів та системної розробки методів підвищення ефективності діяльності [19, с. 155].

Основні напрями підвищення економічної ефективності діяльності підприємства наведені у табл. 1.3.

Таблиця 1.3

**Напрями підвищення ефективності діяльності
підприємства [19, с. 156]**

Напрямок підвищення економічної ефективності	Характеристика
Ресурсний	Використання оборотних засобів
	Використання основних засобів
	Ефективність використання трудових ресурсів
Організаційний	Організаційно-правова структура управління
	Організація виробничо-господарської діяльності на підприємстві
Технологічний	Впровадження сучасних досягнень у сфері техніки та технології
	Вдосконалення наявної техніки та технології

Розглянувши дані таблиці 1.2, можна зробити висновок про те, що одним із основних напрямків підвищення ефективності діяльності підприємства є ресурсний. Він ґрунтується на необхідності детального аналізу використання наявних ресурсів і фактичного використання робочої сили. Другий напрямок – організаційний, відповідно до якого здійснюється пошук нових можливих шляхів вдосконалення системи управління та підвищення ефективності процесів, які здійснюються всередині підприємства. Третій напрям підвищення діяльності підприємства – технологічний. Він передбачає впровадження у виробничий процес сучасної техніки та технологій, а також вирішення організаційно-правових питань.

За допомогою організаційного напрямку розробляються шляхи підвищення ефективності процесів управління, що відбуваються на підприємстві. Організація виробничого процесу є важливим чинником ефективності підприємства, тому вона є одним із резервів його вдосконалення. Не менш важливо аналізувати всі аспекти продуктивності, починаючи з рівня робочого місця окремого працівника і закінчуючи рівнем усього підприємства.

Враховуючи особливості діяльності виробничих підприємств, особлива увага повинна звертатись на можливості використання масового та великосерійного виробництва, оскільки таке виробництво є більш ефективним.

Оскільки більшість підприємств є технологічно відсталими, ця проблема вирішується в технологічному напрямку. Проблема технологічної відсталості дві складові: матеріальну та нематеріальну. Перша передбачає оновлення та вдосконалення технічної бази, друга – організаційно-правові проблеми. Для подолання технічного та технологічного відставання слід перейти на сучасні технології та запровадити систему відносин, яка називається корпоративною культурою. Оскільки передові компанії з багаторічним досвідом роботи мають таку систему, то її потрібно запозичувати.

Ресурсна спрямованість повинна використовуватися для аналізу ефективності використання наявних матеріальних і трудових ресурсів. При цьому слід враховувати рівень завантаження обладнання, структуру собівартості продукції, відсоток амортизації, а також матеріальні витрати та витрати на оплату праці. Аналіз всіх показників слід здійснювати у динаміці, а також порівнювати з показниками найближчих конкурентів [19, с. 156].

Вважаємо, що використання всіх зазначених напрямів спроможне забезпечити достатні темпи зростання ефективності фінансово-господарської діяльності підприємства.

Поліпшення ефективності діяльності підприємства можливе за рахунок збільшення обсягів реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), а також розширення ринків збуту шляхом укладення договорів з новими покупцями.

Для того, щоб постійно забезпечувати зростання прибутку, підприємствам необхідно шукати невикористані можливості його збільшення, тобто резерви зростання. Резерви виявляються на стадіях планування та безпосереднього виробництва продукції та її реалізації. Визначення резервів збільшення прибутку базується на науково обґрунтованій методиці розроблення заходів із їх мобілізації.

Основним заходом покращення діяльності підприємства у майбутньому є збільшення виручки від реалізації послуг, розмір якої залежить від обсягів реалізації послуг, а також ціни послуг, що реалізуються підприємством.

Для того, щоб збільшити обсяги реалізації, підприємству необхідно максимально активізувати збутову діяльність. Стимулювати збут можна різними методами. Бажаний результат можна отримати наданням знижок покупцям, помірними зменшеннями цін, а також шляхом застосування масової реклами.

Також одним із важливих шляхів підвищення ефективності діяльності підприємства є мобілізація внутрішніх резервів, а саме:

- проведення реструктуризації активів підприємства;
- сукупність заходів, пов'язаних зі зміною структури та складу активів балансу;
- перетворення в грошову форму наявних матеріальних та фінансових активів підприємства.

Одним із основних напрямів пошуку резервів є зменшення вихідних грошових потоків через зниження собівартості послуг та витрат, джерелом покриття яких є прибуток. На кожному підприємстві, залежно від його особливостей, можуть бути різними набір факторів, які впливають на собівартість.

Для того, щоб поліпшити ефективність діяльності підприємства у майбутньому, можна також застосовувати такі заходи, як:

- розглянути та усунути причини виникнення перевитрат фінансових ресурсів на матеріальні та інші операційні витрати;
- впровадити на підприємстві систему управлінського обліку витрат в розрізі центрів відповідальності та витрат за окремими групами послуг;
- підвищити у складі реалізації питому вагу тих видів послуг, які користуються найбільшим попитом;
- здійснити ефективну цінову політику, диференційовану по відношенню до окремих категорій покупців;

- удосконалити рекламну діяльність, підвищувати ефективність окремих рекламних заходів;
- розробити та ввести ефективну систему матеріального стимулювання персоналу, тісно пов'язану з основними результатами господарської діяльності підприємства та економією ресурсів.

На підвищення ефективності діяльності підприємства великою мірою також впливає мотивація працівників. Окрім премій та різних заохочень, не треба забувати про підвищення кваліфікації працівників підприємства. Підбір правильних курсів значно збільшить компетентність працівників. Це набагато простіше, ніж шукати нових людей із вищим рівнем знань та навичок. Якщо підприємство є досить великим та має філії у різних містах, одній людині складно контролювати всі рівні. Тому в такому випадку слід покладати більше відповідальності та влади на місцевих управлінців. Це стосується і начальників різних відділів. Це допоможе управляти всіма сторонами роботи підприємства з погляду компетентного працівника.

Впровадження зазначених заходів покращить загальну ефективність діяльності підприємства.

Отже, підвищення ефективності діяльності підприємства у майбутньому можливе шляхом підвищення результативності розміщення та використання ресурсів підприємства.

Висновки до розділу 1

Розглянувши в даному розділі роботи теоретичні основи підвищення економічної ефективності діяльності підприємства, можна зробити наступні висновки.

Економічна ефективність діяльності підприємства являє собою максимальну вигоду, яку можна отримати за найменших витратах у процесі господарської діяльності із врахуванням додаткових умов, які виникають при визначенні ефективності відповідної господарської діяльності.

Показники ефективності, можливість її застосування та оцінки ефективності заходів проводяться для розвитку підприємства. Але оцінки фінансових показників замало, необхідно та звертати значну увагу показникам, які відображають сам процес виробничо-господарської діяльності підприємства.

Загалом завдання підвищення ефективності діяльності підприємства полягає у забезпеченні максимально можливого результату від кожної одиниці витрачених трудових, матеріальних та фінансових ресурсів.

Основними чинниками підвищення ефективності діяльності підприємства є підвищення рівня його технічного оснащення, підвищення якості управління, організації виробництва і праці, оптимізація обсягу і структури виробництва. Вміле використання всіх наведених чинників може забезпечити зростання ефективності діяльності підприємства.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО»

2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства

Товариство з обмеженою відповідальністю «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО» (скорочено: ТОВ «УСП») було засноване 29.12.2015 року.

ТОВ «УСП» є юридичною особою з дня його державної реєстрації і має самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в установах банків, круглу печатку і кутовий штамп зі своєю назвою та символікою.

Підприємство самостійно визначає перспективи розвитку, планує та здійснює свою діяльність, виходячи з попиту на товари, що продаються, а також необхідності забезпечити виробничий та соціальний розвиток підприємства, підвищення доходів.

Адреса підприємства: Україна, 69071, місто Запоріжжя, вулиця Пархоменка, буд. 12, кв. 41.

Код ЄДРПОУ: 40203613.

Основний вид діяльності підприємства – комплексне обслуговування об'єктів (КВЕД 81.10). Додаткові види діяльності:

- каналізація, відведення й очищення стічних вод;
- інші спеціалізовані будівельні роботи;
- покрівельні роботи.

Стартовим розміром і джерелом формування фінансових ресурсів є статутний капітал, що являє собою суму капіталу, яка необхідна для того, щоб підприємство розпочало свою діяльність. Його розмір визначається статутом або угодою про заснування підприємства.

Статутний капітал ТОВ «УСП» складає 500 тис. грн. Засновником є ТОВ «АВЕРСЛІФТ».

Розмір власного капіталу підприємства знаходиться постійно в його власності та розпорядженні, є сумою початкового капіталу, який у вигляді коштів статутного фонду інвестовано в його діяльність, та власних фінансових ресурсів, які сформовані або отримані підприємством за період його діяльності.

Джерелом формування фінансових ресурсів ТОВ «УСП» є прибуток від комплексного обслуговування об'єктів. Підприємство користується банківськими кредитами на комерційній договірній основі. Підприємство може надавати банку на договірній основі право використовувати свої вільні кошти і встановлювати проценти за їх використання. Підприємство відповідно до законодавства України несе відповідальність за додержання вимог і норм щодо охорони, раціонального використання та відновлення до рівня встановлених нормативів земель, вод, надр, лісів, інших природних ресурсів.

ТОВ «УСП» самостійно здійснює матеріально-технічне забезпечення, а також капітальне будівництво через систему прямих угод (контрактів) або через товарні біржі та інші посередницькі організації України та інших держав.

Відносини підприємства з іншими підприємствами, організаціями і громадянами в усіх сферах господарської діяльності здійснюються на основі договорів. Підприємство вільне у виборі предмета договору, визначенні зобов'язань, будь-яких інших умов господарських взаємовідносин, що не суперечать законодавству України.

Розрахунки підприємства за своїми зобов'язаннями проводяться у безготівковому та готівковому порядку через установи банків відповідно до правил здійснення розрахункових та касових операцій, затверджуваних Національним банком України.

Організаційна структура управління ТОВ «УСП» (рис. 2.1) є лінійно-функціональною.

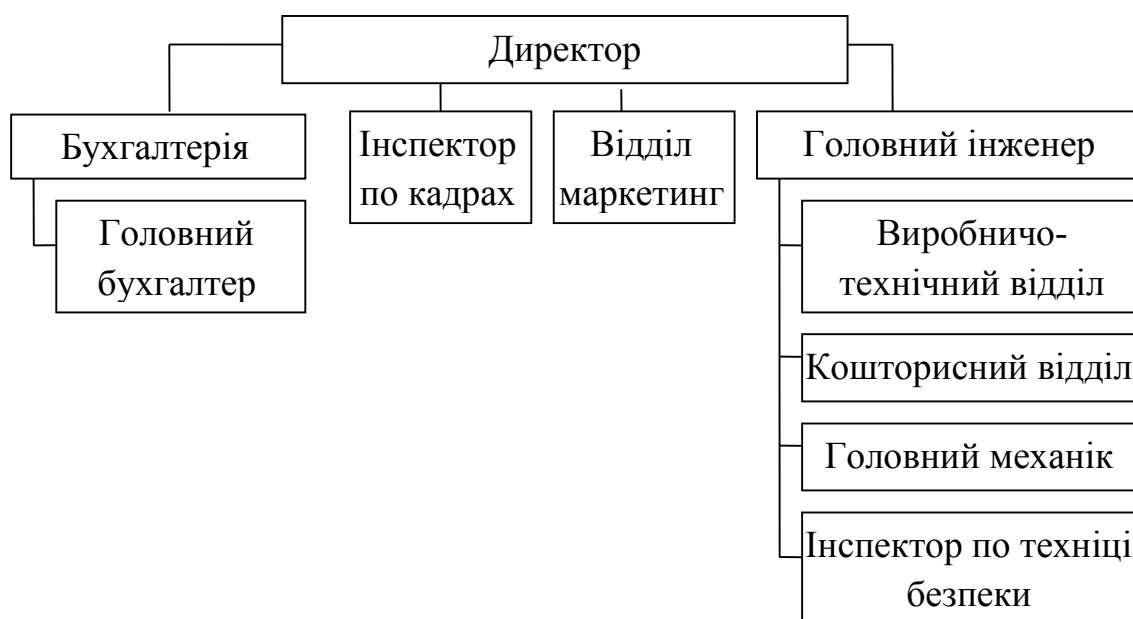


Рис. 2.1 Організаційна структура ТОВ «УСП»

В даній організаційній структурі має місце часткове розділення управлінських функцій залежно від їх спеціалізації. Основою цієї системи є лінійні підрозділи, що здійснюють в організації основну роботу і обслуговуючі їх спеціалізовані функціональні підрозділи. Позитивними моментами в даній системі управління є:

- централізація влади;
- наявність численних правил і стандартів, що забезпечують однорідність виконання співробітниками своїх обов'язків;
- чіткий поділ праці призводить до висококласним фахівцям;
- об'єктивна система винагороди.

У ТОВ «УСП» діє єдина адміністративна система з єдиним штатним розкладом.

Вищу виконавчу владу на ТОВ «УСП» має директор, який здійснює поточне управління діяльності підприємства. Директорові підпорядковуються чотири заступниками, до підпорядкування яких належать свої підрозділи. Між ними існує тісний взаємозв'язок.

Директор ТОВ «УСП» незалежно приймає рішення щодо поточного управління підприємством, окрім питань, які належать виключно до юрисдикції засновників. Контроль за діяльністю підприємства здійснюють засновники спільно з директором, а також частково кожний співробітник. Директор виконує такі функції:

- організація роботи всієї компанії та кожного співробітника в ній;
- планування та управління персоналом;
- навчання нових працівників;
- ведення заказів клієнтів та контроль виконання завдань працівниками.

Директор має великий досвід і високу кваліфікацію в сфері діяльності підприємства, а саме роздрібної торгівлі продуктами харчування.

Кожен працівник в кінці місяця звітує у письмовій формі перед директором щодо результатів роботи, витрат часу та фінансових витрат. Директор в свою чергу кожного тижня проводить робочі наради з керівниками відділів, а кожного місяця – загальнофірмові наради, на яких кожен працівник може висловити свої побажання та бачення щодо подальшого розвитку компанії. Директор ТОВ «УСП» також приймає рішення щодо найму працівників, їх навчання, мотивації та звільнення.

Бухгалтерський облік на ТОВ «УСП» ведеться у відповідності до вимог Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» з впровадженням реєстрів обліку господарських операцій у вигляді журналів, в яких узагальнюється інформація на синтетичних рахунках, передбачених Планом рахунків, який підприємство використовує для ведення бухгалтерського обліку.

Відповідальність за організацію бухгалтерського обліку на ТОВ «УСП» несе директор підприємства. Ведення бухгалтерського обліку на підприємстві здійснюється бухгалтерською службою, яку очолює головний бухгалтер.

Бухгалтерська служба ТОВ «УСП» на чолі з головним бухгалтером забезпечує формування повної і достовірної інформації про результати діяльності та майновий стан підприємства, необхідної для прийняття

ефективних рішень, здійснення контролю за використанням матеріальних, трудових, фінансових ресурсів і попередження негативних явищ у господарській діяльності.

Основним завданням головного бухгалтера ТОВ «УСП» є організація бухгалтерського обліку та керівництво колективом бухгалтерської служби для ефективного ведення бухгалтерського обліку. Вказівки та розпорядження головного бухгалтера в межах його компетенції є обов'язковими для виконання всіма працівниками підприємства. На бухгалтерію ТОВ «УСП» покладені обов'язки вести бухгалтерський облік підприємства та формувати його фінансову звітність у відповідності до встановлених вимог та положень.

Окрім облікових, бухгалтери ТОВ «УСП» займаються також й загальноекономічними, фінансовими, плановими питаннями та прогнозуванням діяльності підприємства на найближчу й довгострокову перспективу тощо.

За даними фінансової звітності ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр., що представлена у додатках Б – Ж, проведемо горизонтальний аналіз балансу підприємства табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Горизонтальний аналіз балансу ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр.

Статті балансу	Значення на кінець року, тис. грн.			Відхилення 2022 р. від 2020 р.	
	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Абсолютне (+,-)	Відносне %
1	2	3	4	5	6
Активи					
Нематеріальні активи (залишкова вартість)	79	104	109	+30	37,97
Незавершені капітальні інвестиції	442	290	890	+448	101,36
Основні засоби (залишкова вартість)	7362	10976	10868	+3506	47,62
Всього необоротних активів	7883	11370	11867	+3984	50,54
Запаси	2272	1326	2105	-167	-7,35

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	2270	4548	5418	+3148	138,68
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1206	766	1067	-139	-11,53
Інша поточна дебіторська заборгованість	50	2	17	-33	-66,00
Гроші та їх еквіваленти	42	253	1591	+1549	3688,10
Інші оборотні активи	523	255	2	-521	-99,62
Всього оборотних активів	6363	7150	10200	+3837	60,30
Всього активи	14246	18520	22067	+7821	54,90
Пасиви					
Зареєстрований капітал	500	500	500	0	0
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	2434	3400	5887	+3453	141,87
Всього власний капітал	2934	3900	6387	+3453	117,69
Довгострокові кредити банків	6789	8620	8372	+1583	23,32
Короткострокові кредити банків	513	507	968	+455	88,69
Поточна кредиторська заборгованість за:					
- товари, роботи, послуги	1893	4574	5175	+3282	173,38
- одержаними авансами	771	199	234	-537	-69,65
- розрахунками з бюджетом	9	1	5	-4	-44,44
- розрахунками зі страхування	25	18	0	-25	-100,00
- розрахунками з оплати праці	54	64	17	-37	-68,52
Інші поточні зобов'язання	1258	521	900	-358	-28,46
Всього поточні зобов'язання	4523	6000	7308	+2785	61,57
Всього пасиви	14246	18520	22067	+7821	54,90

Як бачимо, протягом 2020-2022 років активи ТОВ «УСП» мали тенденцію до зростання.

В 2022 році активи підприємства збільшились на 7821 тис. грн., або на 54,9% порівняно з 2020 роком. На збільшення активів підприємства вплинуло зростання основних засобів у зв'язку з їх придбанням (на 3506 тис. грн., або 47,62%), а також дебіторської заборгованості за продукцію, товари, роботи, послуги (на 3148 тис. грн., або 138,68%), та грошей та їх еквівалентів (на 1549 тис. грн., або 3688,1%).

Залишкова вартість основних засобів ТОВ «УСП» збільшилась в 2021 році на 3506 тис. грн., або 47,62% порівняно з 2020 роком. Відмічене зростання основних засобів підприємства є позитивним, оскільки воно призведе до підвищення виробничого потенціалу підприємства.

Запаси ТОВ «УСП» мали тенденцію до зниження протягом аналізованого періоду. В 2022 році вони зменшились на 167 тис. грн., або 7,35% порівняно з 2020 роком. Зниження обсягу запасів свідчить про ефективне розпорядження ними, внаслідок чого запаси не заморожуються на складах, а їх оборотність прискорюється. Це свідчить про зростання ділової активності підприємства. Підприємство повинно постійно слідкувати, щоб виробництво своєчасно та у повному обсязі забезпечувалось необхідними ресурсами та, в той же час, щоб вони не залежувались на складах. Обсяг запасів повинен визначатися оптимальним значенням (обсягом), що відповідає потребам виробничої програми (забезпечує безперервність технологічного процесу) та плану збуту продукції підприємства.

Розмір дебіторської заборгованості за товари, роботи, послуги збільшився в 2022 році на 3148 тис. грн., або 138,68% порівняно з 2020 роком. Зростання дебіторської заборгованості обумовлено зниженням попиту на реалізовану продукцію, в результаті чого підприємство змушене з метою стимулювання збуту надавати своїм клієнтам більший період відстрочки платежу. Зростання обсягу дебіторської заборгованості ТОВ «УСП» в цілому є негативним явищем.

Розмір іншої дебіторської заборгованості підприємства зменшився в 2022 році на 33 тис. грн., або 66%, що є позитивною тенденцією в діяльності підприємства.

Розмір абсолютно ліквідних активів (грошових коштів) ТОВ «УСП» в 2022 році збільшився на 1549 тис. грн., або на 3688,1%, що є позитивним для підприємства. Наявність грошових коштів та їх збільшення є однією з умов платоспроможності підприємства. Їх зростання може бути спричинено інкасацією певної частки дебіторської заборгованості.

Отже, незважаючи на незначне зниження деяких статей активу балансу ТОВ «УСП», загальний його розмір все ж таки збільшувався протягом аналізованого періоду, що за умов стабільної економіки характеризується позитивно. Зміни у складі оборотних активів викличуть деяке зниження ліквідності підприємства, тому що спостерігається скорочення суми грошових коштів, а також збільшення виробничих запасів.

Зареєстрований капітал ПП «Скіфи» протягом 2020-2022 рр. був незмінним та становив 500 тис. грн.

Нерозподілений прибуток ТОВ «УСП» збільшився в 2022 році на 3453 тис. грн., або 141,87% порівняно з 2020 роком. Це є позитивним для підприємства. Зростання власного капіталу за рахунок нерозподіленого прибутку є найбільш надійним джерелом забезпечення економічного розвитку. Крім того, зростання цього показника відображає інтереси контрагентів, оскільки свідчить про зростання фінансової стійкості та кредитоспроможності.

Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги протягом аналізованого періоду мала тенденцію до зростання: в 2022 році вона збільшилась на 3282 тис. грн., або 173,38% порівняно з 2020 роком. Таким чином, підприємство не вчасно розраховалося з постачальниками та підрядчиками за виконані роботи та отримані послуги. Зростання розміру кредиторської заборгованості свідчить про зниження фінансової стійкості підприємства.

Поточна заборгованість ТОВ «УСП» за розрахунками з бюджетом зменшилась в 2022 році на 4 тис. грн., або 44,44%, поточна заборгованість за розрахунками зі страхування – на 25 тис. грн., або 100%, поточна заборгованість за розрахунками з оплати праці – на 37 тис. грн., або 68,52%. Інші поточні зобов'язання підприємства зменшилась в 2022 році на 358 тис. грн., або 28,46% порівняно з 2020 роком. Зниження розміру поточних зобов'язань є позитивним для підприємства.

Далі проведемо вертикальний аналіз балансу ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Вертикальний аналіз балансу ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр.

Статті балансу	Фактичне значення на кінець року, %			Відхилення 2022 р. від 2020 р. (+,-)
	2020 р.	2021 р.	2022 р.	
Активи				
Нематеріальні активи (залишкова вартість)	0,55	0,56	0,49	-0,06
Незавершені капітальні інвестиції	3,10	1,57	4,03	+0,93
Основні засоби (залишкова вартість)	51,68	59,27	49,25	-2,43
Всього необоротних активів	55,33	61,39	53,78	-1,56
Запаси	15,95	7,16	9,54	-6,41
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	15,93	24,56	24,55	+8,62
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	8,47	4,14	4,84	-3,63
Інша поточна дебіторська заборгованість	0,35	0,01	0,08	-0,27
Гроші та їх еквіваленти	0,29	1,37	7,21	+6,92
Інші оборотні активи	3,67	1,38	0,01	-3,66
Всього оборотних активів	44,67	38,61	46,22	+1,56
Всього активи	100,0	100,0	100,0	-
Пасиви				
Зареєстрований капітал	3,51	2,70	2,27	-1,24
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	17,09	18,36	26,68	9,59
Всього власний капітал	20,60	21,06	28,94	8,35
Довгострокові кредити банків	47,66	46,54	37,94	-9,72
Короткострокові кредити банків	3,60	2,74	4,39	0,79
Поточна кредиторська заборгованість за:	0,00	0,00	0,00	0,00
- товари, роботи, послуги	13,29	24,70	23,45	10,16
- одержаними авансами	5,41	1,07	1,06	-4,35
- розрахунками з бюджетом	0,06	0,01	0,02	-0,04
- розрахунками зі страхування	0,18	0,10	0,00	-0,18
- розрахунками з оплати праці	0,38	0,35	0,08	-0,30
Інші поточні зобов'язання	8,83	2,81	4,08	-4,75
Всього поточні зобов'язання	31,75	32,40	33,12	1,37
Всього пасиви	100,0	100,0	100,0	-

Динамічність зміни сукупного обсягу активів ТОВ «УСП» в досліджуваному періоді визначається суттєвим впливом такої їх складової, як

оборотні активи. Їх частка в загальній сумі активів підприємства збільшилась за досліджуваний період на 1,56%.

Найбільшу частку в активах ТОВ «УСП» займали необоротні активи, питома вага яких зменшилась в 2022 році порівняно з 2020 роком на 1,56%.

Запаси досліджуваного підприємства також займали значну частку в активах підприємства. Їх питома вага зменшилась в 2022 році порівняно з 2020 роком на 6,41%, що є позитивною тенденцією в діяльності підприємства, оскільки це позитивно впливає на їх оборненість, а також на фінансовий цикл підприємства та, як наслідок, на прибуток.

Збільшення частки абсолютно ліквідних активів (грошових коштів) протягом досліджуваного періоду на 6,92% є позитивним та збільшує миттєву (реальну) платоспроможність досліджуваного підприємства.

Отже, найбільшу частку у структурі активів ТОВ «УСП» протягом аналізованого періоду займали необоротні активи, що є позитивним з позиції платоспроможності, оскільки найбільша частина майна підприємства є мобільною. Така ситуація створює певні передумови для диверсифікації активів, асортименту продукції, видів діяльності, що потенційно може мати вплив на фінансово-майновий стан і ефективність діяльності підприємства загалом. Зростання частки оборотних активів ТОВ «УСП» в 2022 році в порівнянні з 2020 роком на 1,56% є позитивним явищем. Така ситуація створює певні передумови для диверсифікації активів, товарного асортименту, видів діяльності, що потенційно може мати вплив на фінансово-майновий стан та ефективність діяльності підприємства.

За даними Балансів (Звітів про фінансовий стан) (Додатки Б, Г, Е) та Звітів про фінансові результати (Звітів про сукупний дохід) ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки (Додатки В, Д, Ж) проведемо аналіз економічних показників діяльності підприємства (табл. 2.3).

Як бачимо, практично всі економічні показники діяльності ТОВ «УСП» в 2022 році мали тенденцію до зростання порівняно з попередніми роками.

Таблиця 2.3

**Основні економічні показники діяльності ТОВ «УСП»
за 2020-2022 роки**

Показники	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Зміни в абсолютних величинах 2022 р. від		Темпи зростання (зниження) 2022 р. у % до	
				2020 р.	2021 р.	2020 р.	2021 р.
1	2	3	4	5	6	7	8
Капітал (станом на кінець періоду)							
Загальний капітал, тис. грн.	14246	18520	22067	7821	3547	54,9	19,15
Власний капітал, тис. грн. у тому числі:	2934	3900	6387	3453	2487	117,69	63,77
власний оборотний капітал	500	500	500	0	0	0,00	0,00
нерозподілений прибуток, тис. грн.	2434	3400	5887	3453	2487	141,87	73,15
Позиковий капітал, тис. грн.	11312	14620	15680	4368	1060	38,61	7,25
- у тому числі: поточна кредиторська заборгованість	2752	4972	5440	2688	468	97,67	9,41
Ресурси							
Середньорічна вартість основних засобів, тис. грн.	13039	16465	19811	6772	3346	51,94	20,32
Середньорічна вартість оборотних активів, тис. грн.	5296	6758	8575	3279	1817	61,91	26,89
- у тому числі: запасів	1509	1800	1615	106	-185	7,02	-10,28
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	69	69	84	15	15	21,74	21,74
Фонд оплати праці, тис. грн.	2561	1568	1832	6772	3346	51,94	20,32
Економічні показники							
Дохід від продажу продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	42196	53634	66875	24679	13241	58,49	24,69
Собівартість проданої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	34752	47030	52470	17718	5440	50,98	11,57
Валовий прибуток (збиток), тис. грн.	7444	6604	14405	6961	7801	93,51	118,13

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5	6	7	8
Чистий фінансовий результат: прибуток (збиток), тис. грн.	1735	1007	2313	578	1306	33,31	129,69
Прибуток від операційної діяльності, тис. грн.	2232	1554	3105	873	1551	39,11	99,81
Прибуток до оподаткування, тис. грн.	2108	1051	2368	260	1317	12,33	125,31
Середньомісячна заробітна плата, грн.	3093,00	1894,72	1817,46	-1275,54	-77,26	-41,24	-4,08

Загальний капітал ТОВ «УСП» збільшився в 2022 році порівняно з 2020 роком на 7821 тис. грн. або 54,9%, а порівняно з 2021 роком – на 3547 тис. грн., або 19,15% порівняно з 2021 роком.

Позиковий капітал підприємства в 2022 році збільшився на 4368 тис. грн., або 38,61% порівняно з 2020 роком, а порівняно з 2021 роком – на 1060 тис. грн., або 7,25%

Середньорічна вартість основних засобів ТОВ «УСП» в 2022 році зросла на 6772 тис. грн., або 51,94% порівняно з 2020 роком, та на 3346 тис. грн., або 20,32% порівняно з 2021 роком

Середньорічна вартість оборотних активів підприємства збільшилась в 2022 році на 3279 тис. грн., або 61,91% порівняно з 2020 роком, та на 1817 тис. грн., або 26,89% порівняно з 2021 роком.

Чистий дохід від продажу продукції (товарів, робіт, послуг) ТОВ «УСП» в 2022 році збільшився на 24679 тис. грн., або 58,49% порівняно з 2020 роком, а порівняно з 2021 роком – на 13241 тис. грн., або 24,69%. Збільшення чистого доходу від продажу відбулось за рахунок зростання попиту на продукцію підприємства. Це є позитивною тенденцією в діяльності підприємства.

Собівартість проданої продукції (товарів, робіт, послуг) підприємства в 2022 році зросла на 17718 тис. грн., або на 50,98% порівняно з 2020 роком та на 5440 тис. грн., або на 11,57% порівняно з 2021 роком. На зростання собівартості

реалізованої підприємством продукції вплинуло збільшення вартості сировини та матеріалів, закупленої у постачальників.

Валовий прибуток ТОВ «УСП» збільшився в 2022 році порівняно до 2020 року на 6961 тис. грн. або 93,51%, а порівняно з 2021 році – на 7801 тис. грн., або 118,13% порівняно з 2021 роком.

Фінансовий результат від операційної діяльності підприємства в 2022 році збільшився на 873 тис. грн. або 39,11% відносно 2020 року, а порівняно з 2021 роком – на 1551 тис. грн. або 99,81%.

Фінансовий результат від оподаткування в 2022 році збільшився на 260 тис. грн., або на 12,33% порівняно з 2020 роком, а порівняно з 2021 роком – на 1317 тис. грн., або на 125,31%.

Чистий прибуток ТОВ «УСП» в 2022 році збільшився на 578 тис. грн., або на 33,31% порівняно з 2020 роком, та на 1306 тис. грн., або на 129,69% порівняно з 2021 роком. Зростання чистого прибутку є позитивною тенденцією в діяльності підприємства.

Отже, діяльність ТОВ «УСП» є прибутковою, що є позитивним для підприємства.

Середньорічна вартість оборотних активів підприємства збільшилась в 2022 році на 3279 тис. грн., або 61,91% порівняно з 2020 роком, та на 1817 тис. грн., або 26,89% порівняно з 2021 роком.

2.2 Аналіз впливу внутрішнього та зовнішнього середовища на ефективність діяльності підприємства

На ефективність діяльності підприємства впливають фактори внутрішнього та зовнішнього середовища.

До факторів, що формують внутрішнє середовище підприємства, належать: стратегії, цілі та завдання підприємства, організаційна структура, технології, персонал, система управління, процеси поставок, збут, фінансові процеси, тощо [30, с. 211].

Основним чинником внутрішнього середовища ТОВ «УСП» є персонал. Він складається з окремих працівників, які об'єднані певним чином та діють цілеспрямовано для досягнення цілей підприємства й особистих цілей.

Персонал ТОВ «УСП» забезпечується гідними умовами праці: дотримання стандарту OHSAS з безпеки праці, атестація робочих місць, своєчасний ремонт та модернізація обладнання, контроль за станом виробничо-побутових умов праці.

ТОВ «УСП» самостійно встановлює форми та системи оплати праці, розмір заробітної плати, а також інших видів винагороди працівників, відповідно до чинного законодавства України.

Соціальні та трудові права працівників гарантуються чинним законодавством України. У ТОВ «УСП» постійно діє програма рекомендації, модернізації, розширення виробництва, збільшення кількості робочих місць.

Розглянемо структуру персоналу ТОВ «УСП» за рівнем кваліфікації табл. 2.4.

Збільшення частки абсолютно ліквідних активів (грошових коштів) протягом досліджуваного періоду на 6,92% є позитивним та збільшує миттєву (реальну) платоспроможність досліджуваного підприємства.

Таблиця 2.4

Структура персоналу ТОВ «УСП» за рівнем кваліфікації

Категорії працівників	Високо-кваліфіковані	Кваліфіковані	Мало-кваліфіковані
1	2	3	4
Управлінський персонал	+	-	-
Фахівці	-	+	-
Обслуговуючий персонал	-	+	-

Провівши аналіз структури працівників ТОВ «УСП» за рівнем кваліфікації, можна зробити висновок про те, що на підприємстві працюють

переважно кваліфіковані спеціалісти. Малокваліфікованого персоналу на підприємстві немає.

Якщо керівники нижчої ланки не розуміють специфіки управління трудовими ресурсами, його механізму, можливостей та недоліків, то вони не можуть повною мірою скористатися послугами фахівців-кадровиків.

На ТОВ «УСП» спостерігається тенденція до оновлення персоналу.

В структурі персоналу ТОВ «УСП» переважає частка персоналу від 35 до 55 років. Найменшу частину у структурі персоналу ТОВ «УСП» займають молоді працівники до 25 років. Це пов'язано з тим, що в таких працівниках, зазвичай, недостатній досвід роботи, тому їх, зазвичай, не часто приймають на роботу. Відсоток співробітників ТОВ «УСП», вік яких становить понад 55 років, є невеликим та з кожним роком він скорочується.

Зовнішнє середовище – це сукупність господарських суб'єктів, економічних, суспільних і природних умов, національних і міждержавних інституційних структур та інших зовнішніх (відносно підприємства) умов і чинників, що характеризують оточення в якому відбувається діяльність підприємства [44, с. 328].

Вплив постачальників полягає у тому, що умови постачання, ціни, системи знижок, які можуть надаватися постачальниками, безпосередньо впливають на собівартість продукції, яка впливає на конкурентоспроможність як товару, так і самого ТОВ «УСП».

Вплив клієнтського середовища на діяльність ТОВ «УСП» представлений в табл. 2.5.

Основним чинником внутрішнього середовища ТОВ «УСП» є персонал. Він складається з окремих працівників, які об'єднані певним чином та діють цілеспрямовано для досягнення цілей підприємства й особистих цілей.

Таблиця 2.5

Вплив клієнтського середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Фактори середовища	Важливість для галузі	Вплив на підприємство	Напрямок впливу	Ступінь важливості для підприємства
1	2	3	4	5
Співвідношення ступенів залежності: покупця від продавця; продавця від покупця	3 3	3 3	+1 -1	9 -9
Рівень інформованості покупця	3	2	+1	6
Обсяг закупівель, здійснюваних покупцем	3	3	+1	9
Наявність продуктів, що заміщають	2	1	-1	-2
Вартість «переходу» до іншого продавця	3	3	+1	9
Чутливість покупця до ціни, обумовлена загальною сумою закупівель	2	2	-1	-4
Чутливість покупця до ціни, обумовлена орієнтацією на якість і розмір його доходів	3	3	+1	9
Кількість і концентрація покупців	1	1	+1	1
Характер попиту на послуги підприємства	2	2	-1	-4
Еластичність попиту	1	2	+1	2
Готовність покупців до використання послуг	3	3	+1	9
Рівень зворотної інтеграції з покупцями	3	2	-1	-6
Мотивація покупки	3	3	+1	9
Оцінка надійності і потужності каналів розподілу, реакція на рекламу і стимулювання збуту	2	3	-1	-6

Таким чином, найбільший негативний вплив на діяльність ТОВ «УСП» чинять наступні фактори:

- високий ступінь залежності продавця від покупця;
- оцінка якості обслуговування клієнтів;
- діяльність компанії в області реклами, стимулювання збуту і підтримки каналів товароруку.

Аналіз впливу конкуренції на діяльність ТОВ «УСП» наведений в табл.2.6.

Таблиця 2.6

Вплив конкурентного середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Фактори середовища	Важливість для галузі	Вплив на підприємство	Напрямок впливу	Ступінь важливості для підприємства
1	2	3	4	5
Частка ринку, що обслуговується	3	2	-1	-6
Імідж, досвід	3	3	+1	9
Фінансовий стан	3	2	+1	6
Наявність патентів та ліцензій	1	2	1	2
Наявність передової стратегії	3	3	-1	-3
Наявність і рівень розвитку інформаційно-аналітичних підрозділів	3	3	+1	9
Здатність до маневру, гнучкість у пристосуванні до змін	3	2	-1	-6
Наявність висококваліфікованих кадрів	3	3	+1	9
Рівень сервісного обслуговування	3	2	-1	-6
Види і кількість реклами	3	3	-1	-9
Рівень планування	3	3	-1	-9
Зв'язки з громадськими організаціями	2	2	+1	4
Фінансові цілі	3	2	+1	6
Відношення до ризику	2	2	-1	-4
Існуючі цінності і норми на підприємстві	3	3	+1	9
Структура підприємства	3	2	-1	-6
Системи контролю і стимулювання	2	3	+1	6
Система бухгалтерського та управлінського обліку	3	3	+1	9
Типи керівників і стиль керівництва	3	2	-1	-6
Сформовані уявлення про майбутні напрямки розвитку	3	3	-1	-9
Склад ради директорів	2	2	+1	4
Контрактні зобов'язання, що обмежують волю поведінки на ринку	2	2	+1	4
Регуляторні обмеження з боку держави	1	2	+1	2

З наведених даних можна зробити висновок про те, що найбільший вплив на підприємство мають такі фактори конкурентного середовища, як імідж, досвід, наявність передової стратегії, і рівень розвитку інформаційно-аналітичних підрозділів, висококваліфікованих кадрів, види і кількість реклами, рівень планування, існуючі цінності і норми на підприємстві, системи контролю і стимулювання.

Вплив постачальників на діяльність ТОВ «УСП» проаналізуємо в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Вплив поводження постачальників на діяльність ТОВ «УСП»

Фактори середовища	Важливість для галузі	Вплив на компанію	Напрямок впливу	Ступінь важливості для підприємства
Оцінка важливості окремих ресурсів для галузі	3	3	+1	9
Цінова еластичність ресурсів	2	2	+1	4
Кількість і концентрація постачальників	3	3	+1	9
Можливості використання ресурсів-замінників	1	2	+1	2
Наявність компаній – постачальників замінників	2	2	+1	4
Рівень спеціалізації постачальників	2	2	+1	4
Розмір витрат постачальника при зміні покупця	3	2	+1	6
Ступінь спеціалізації покупця в придбанні сировини	3	2	+1	6

Отже, найбільший позитивний вплив на діяльність ТОВ «УСП» становлять такі фактори діяльності постачальників: важливість ресурсів, що поставляються, для галузі; кількість і концентрація постачальників; розмір витрат постачальника при зміні покупця; ступінь спеціалізації покупця в придбанні сировини.

Негативно впливають на діяльність ТОВ «УСП» наступні фактори:

- наявність галузей, що надають аналогічні послуги;

- розмір витрат покупця при зміні постачальника.

Однак даним негативним впливом даних факторів можна зневажити через їх малу величину.

Факторами, які позитивно впливають на діяльність ТОВ «УСП», є наступні:

- чутливість покупця до ціни, обумовлена орієнтацією на торгову марку і прихильність до торгової марки.

Конкуренти підприємства являють собою альтернативні послуги, взаємини, здатні задовольнити запити та потреби клієнта, а також юридичні і фізичні суб'єкти, що надають ці товари, послуги та взаємини.

Для проведення аналізу зовнішнього середовища діяльності ТОВ «УСП» дослідимо макросередовище, що представлене силами широкого соціального плану, які роблять вплив на ТОВ «УСП» і на його мікросередовище. До таких сил слід віднести чинники демографічного, економічного, природного, технічного, політичного та культурного характеру.

Демографічні чинники мають істотний вплив на діяльність ТОВ «УСП», оскільки вони визначають портрет споживача, співробітників, партнерів, конкурентів підприємства. Саме соціальне середовище робить найбільший вплив на формування споживчих переваг, від яких залежить спрямованість і розмір споживчого попиту, а значить і можливості ТОВ «УСП» реалізувати свою продукцію.

Найважливішою складовою частиною соціального середовища є соціально-культурне середовище, до складу якого входять життєві цінності і традиції населення. До соціально-культурного середовища можна віднести наступні аспекти:

- традиції і культурні цінності, рівень освіти;
- відносини членів суспільства один до одного;
- прийняття або неприйняття приватного підприємництва;
- відносини до іноземців.

Дослідження сили та напряму впливу демографічних чинників на діяльність ТОВ «УСП» приведені в таблиці 2.8.

Дані табл. 2.8 дозволяють зробити наступний висновок: найбільший позитивний вплив на діяльність ТОВ «УСП» здійснює кількість потенційних споживачів ТОВ «УСП» та кваліфікаційні характеристики робочої сили.

Таблиця 2.8

Вплив соціального середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Вплив на ТОВ «УСП»	Напрямок впливу	Ступінь важливості для ТОВ «УСП»
Кількість потенційних споживачів (структура населення, зміни в окремих групах і їх доходах)	3	3	+1	9
Наявність і потенційна кількість робочої сили	2	2	+1	4
Кваліфікаційні характеристики робочої сили	2	3	+1	6

В табл. 2.9 розглянемо вплив соціально-культурного середовища на діяльність ТОВ «УСП».

Таблиця 2.9

Вплив соціально-культурного середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Вплив на ТОВ «УСП»	Напрямок впливу	Ступінь важливості для ТОВ «УСП»
Традиції і культурні цінності, рівень освіти	2	3	+1	6
Взаємини всередині суспільства	1	1	+1	1
Прийняття або неприйняття приватного підприємництва	1	1	+1	1
Відносини до іноземців	3	3	+1	9

Дані таблиці 2.9 свідчать про істотний вплив традицій, культурного рівня і рівня освіти, а також відношення до іноземців.

Вивчення економічного середовища дозволяє зрозуміти, яким чином формуються і розподіляються ресурси суспільства. Ці знання є життєво необхідними для ТОВ «УСП», оскільки вона якраз і буде свою діяльність на використанні ресурсів.

Розглянемо економічні чинники впливу на діяльність підприємства табл. 2.10.

Таблиця 2.10

Вплив економічного середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Вплив на ТОВ «УСП»	Напрямок впливу	Ступінь важливості для ТОВ «УСП»
Загальний рівень економічного розвитку	3	3	-1	-9
Система оподаткування і якість економічного законодавства	3	3	-1	-9
Масштаби урядової підтримки галузі	2	2	+1	4
Рівень розвитку конкурентних відносин	2	3	-1	-6
Загальна кон'юнктура національного ринку	2	2	-1	-4
Розміри і темпи зміни розмірів ринку	3	3	+1	9
Розміри і темпи зростання сегментів ринку відповідно до інтересів підприємства	2	3	+1	6
Інвестиційні процеси	3	3	+1	9
Ставка банківського відсотку	3	1	-1	-3
Система ціноутворення і рівень централізованого регулювання цін	1	1	+1	1
Вартість землі	2	2	-1	-4

Як бачимо, чинники економічного середовища негативно та позитивно впливають на діяльність ТОВ «УСП». Найбільший позитивний вплив на діяльність підприємства здійснюють такі чинники:

- розміри та темпи зміни розмірів ринку;
- розміри та темпи зростання сегментів ринку відповідно до інтересів ТОВ «УСП»;

- інвестиційні процеси.

Найбільший негативний вплив на діяльність підприємства здійснюють такі чинники:

- загальний рівень економічного розвитку;
- система оподаткування та якість економічного законодавства;
- рівень розвитку конкурентних відносин.

Природно-екологічне середовище характеризується наступними чинниками: природно-кліматичні умови; розміщення великих промислових центрів; територіальне розміщення корисних копалини і природних ресурсів; стан екологічного середовища і його вплив на підприємство.

Аналіз природно-екологічних чинників приведений в табл. 2.11.

Таблиця 2.11

Вплив природно-екологічного середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Вплив на ТОВ «УСП»	Напрямок впливу	Ступінь важливості для ТОВ «УСП»
Природно-кліматичні умови	3	2	+1	6
1	2	3	4	5
Територіальне розміщення корисних копалини і природних ресурсів	3	2	-1	-6
Розміщення великих промислових центрів	2	2	+1	-4
Стан екології і її вплив	3	3	-1	-9

З таблиці 2.11 видно, що природно-екологічне середовище здійснює в цілому негативний вплив на діяльність ТОВ «УСП». Пояснюється даний факт тим, що земля має меншу родючість та залежить від кліматичних умов. Вплив науково-технічних чинників виявляється в загальносвітових тенденціях розвитку електронних засобів комунікації, що робить негативний вплив на діяльність ТОВ «УСП».

Якщо одному з клієнтів не сподобається продукція, він може написати своє погане резюме на сайтах спілкування між людьми, тим самим роблячи негативний вплив на діяльність підприємства.

Чинники науково-технічного середовища проаналізовані в таблиці 2.12.

Серед чинників, що роблять найбільший позитивний вплив, слід зазначити такі, як:

- поява «технологічних проривів»;
- вимоги до кваліфікації кадрів.

Таблиця 2.12

Вплив науково-технічного середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Вплив на ТОВ «УСП»	Напрямок впливу	Ступінь важливості для ТОВ «УСП»
Поява «технологічних проривів»	3	3	+1	9
Скорочення або продовження життєвого циклу технологій	2	2	+1	4
Питома вага наукоємких технологій	2	2	+1	4
1	2	3	4	5
Вимоги до науково-технічного рівня конкурентоздатної послуг підприємства	2	2	+1	4
Вимоги до кваліфікації кадрів	3	3	+1	9

Політико-правові чинники здійснюють найбільш істотний вплив на діяльність ТОВ «УСП» табл. 2.13.

Таблиця 2.13

Вплив політико-правового середовища на діяльність ТОВ «УСП»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Вплив на ТОВ «УСП»	Напрямок впливу	Ступінь важливості для ТОВ «УСП»
Відношення держави до власності	2	2	-1	-4

Продовження табл.2.13

1	2	3	4	5
Політична стабільність у державі	3	3	-1	-9
Характер відношення держави до галузі	3	3	-1	-9
Рівень регулювання і контролю з боку держави	3	3	-1	-9
Політика держави в підготовці кадрів для галузі	3	3	+1	9
Митна політика держави	2	2	+1	4
Закони і нормативні акти	3	3	-1	-9
Ефективність правової системи	2	3	-1	-6
Практична реалізація законодавства	2	3	+1	6
Ступінь неухильності дії всіх правових норм	2	2	-1	-4

Вивчення цих чинників повинне зосереджуватись на з'ясуванні того, як уряд і законодавчі органи відносяться до розвитку галузі, які зміни у законодавстві і правовому регулюванні можливі в результаті ухвалення нових законодавчих актів. Аналіз зовнішнього середовища ТОВ «УСП» дозволяє зробити висновок щодо потенційних загроз і можливостей, які компанія повинна враховувати в своїй діяльності.

2.3 Оцінка показників ефективності діяльності підприємства

Ефективність діяльності підприємств можна оцінювати з точки зору його короткострокової та довгострокової перспектив. У короткостроковій перспективі критерієм оцінки ефективності діяльності підприємства є його ліквідність та платоспроможність, тобто спроможність своєчасно й в повному обсязі розрахуватися за короткостроковими зобов'язаннями [36].

Для аналізу ліквідності балансу ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр. використовуємо аналітичну табл. 2.14.

Таблиця 2.14

Аналіз ліквідності балансу ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр.

Актив	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Пасив	2020 р.	2021 р.	2022 р.
1. Найбільш ліквідні активи	42	253	1591	1. Найбільш термінові зобов'язання	4010	5493	6340
2. Швидко реалізовані активи	4049	5571	6504	2. Короткострокові пасиви	513	507	968
3. Повільно реалізовані активи	2272	1326	2105	3. Довгострокові пасиви	6789	8620	8372
4. Важкореалізовані активи	7883	11370	11867	4. Постійні (стійкі) пасиви	2934	3900	6387
Баланс	14246	18520	22067	Баланс	14246	18520	22067

За даними, наведеними в таблиці 2.14, можна зробити наступні висновки.

У ТОВ «УСП» протягом аналізованого періоду було недостатньо абсолютно ліквідних активів для погашення найбільш строкових зобов'язань, оскільки розмір найбільш ліквідних активів був меншим, ніж найбільш термінові зобов'язання. Отже, у підприємства було недостатньо потенційних засобів (швидко реалізовані активи) для покриття поточних зобов'язань (короткострокові пасиви). Обсяг активів, які повільно реалізуються, був меншим, ніж обсяг довгострокових пасивів, тобто підприємство має високий ступінь залежності від довгострокових запозичених коштів. Постійні (стійкі) пасиви ТОВ «УСП» були меншими, ніж важкореалізовані активи. Це означає, що всі необоротні активи та частина оборотних активів підприємства сформовані за рахунок власних коштів підприємства. Це вказує на те, що ТОВ «УСП» має високий рівень фінансової стійкості.

Отже, в цілому баланс ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки був абсолютно ліквідним.

Оцінюючи ліквідність, розраховують три коефіцієнти: коефіцієнт абсолютної ліквідності, коефіцієнт швидкої ліквідності, коефіцієнт покриття табл. 2.15.

Таблиця 2.15

Аналіз платоспроможності ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки

Найменування показників	Норма	Формула розрахунку	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Відхилення 2022/2020
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	Кал >0,2	Грошові кошти та їх еквіваленти / Поточні зобов'язання	0,009	0,042	0,218	+0,209
Коефіцієнт покриття	Кп>2	Оборотні активи / Поточні зобов'язання	1,407	1,192	1,396	-0,011
Коефіцієнт швидкої ліквідності	Ктл>1	Оборотні активи - Запаси / Поточні зобов'язання	0,600	0,971	1,108	+0,508

За наведеними даними можна зробити наступні висновки.

Рівень коефіцієнту абсолютної ліквідності свідчить про те, що протягом аналізованого періоду підприємство своїми грошовими засобами було неспроможне сплатити короткострокові зобов'язання. В 2020 році підприємство було в змозі сплатити короткострокові зобов'язання у розмірі 0,09%, в 2021 році – 0,42%, а в 2022 році – 2,18%.

Значення коефіцієнту покриття протягом аналізованого періоду було меншим за норму. Протягом аналізованого періоду даний показник зменшився на 0,011, що є негативною тенденцією.

Коефіцієнт швидкої ліквідності ТОВ «УСП» знаходився на рівні, вищому за його нормативне значення тільки в 2022 році. Це свідчить про те, що у підприємства достатньо потенційних засобів платежу для розрахунку за короткостроковими зобов'язаннями.

Фінансово стійким підприємством можна вважати таке підприємство, яке за рахунок власних коштів спроможне забезпечити запаси й витрати, не допустити невинуватеної кредиторської заборгованості, своєчасно розрахуватись за своїми зобов'язаннями [32, с. 217].

Аналіз фінансової стійкості (платоспроможності) ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки проведемо шляхом розрахунку та оцінки таких коефіцієнтів табл. 2.16.

Таблиця 2.16

Розрахунок основних показників фінансової стійкості**ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр.**

№	Показник	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Відхилення 2022 р. від 2020 р. (+, -)
1.	Коефіцієнт фінансової автономії	0,21	0,21	0,29	+0,08
2.	Коефіцієнт фінансової залежності	4,86	4,75	3,46	-1,4
3.	Коефіцієнт маневреності власного капіталу	-1,69	-1,92	-0,86	+0,83
4.	Коефіцієнт структури покриття довгострокових вкладень	0,86	0,76	0,71	-0,15
5.	Коефіцієнт довгострокового залучення позикових коштів	0,70	0,69	0,57	-0,13
6.	Коефіцієнт фінансової незалежності капіталізованих джерел	0,30	0,31	0,43	+0,13

Як видно з розрахунків, коефіцієнт фінансової автономії в 2022 році збільшився порівняно з 2020 роком на 0,08. Це означає, що ТОВ «УСП» стає більш стабільним та незалежним від зовнішніх кредиторів. Значення даного показника свідчить про те, що ТОВ «УСП» спроможне виконати зовнішні зобов'язання за рахунок власних активів, тобто підприємство не залежить від позикових джерел.

Зворотним коефіцієнту фінансової автономії є коефіцієнт фінансової залежності. Оскільки протягом аналізованого періоду значення даного коефіцієнту перевищувало одиницю, то це свідчить про те, що власники підприємства повністю його не фінансують. Тобто підприємство залежить від зовнішніх джерел фінансування.

Коефіцієнт маневреності власного капіталу показує, яка частина власного оборотного капіталу перебуває в обороті. Цей показник характеризує ту частину власного капіталу підприємства, яка є джерелом покриття його поточних активів. Збільшення цього показника в 2022 році порівняно з 2020 роком на 0,83 є позитивною тенденцією для ТОВ «УСП».

Отже, ТОВ «УСП» відрізняється високим рівнем маневреності власного капіталу, що обумовлено низькою часткою власних коштів у структурі пасивів підприємства. Позитивним моментом є збільшення значення цього коефіцієнта в динаміці.

Зниження коефіцієнту довгострокового залучення позикових коштів в 2022 році на 0,13 порівняно з 2020 роком є позитивною тенденцією. Це означає, що підприємство менше залежить від зовнішніх інвесторів.

Проведемо аналіз прибутку ТОВ «УСП» за даними Звітів про фінансові результати за 2020-2022 роки (Додаток Б, Д, Ж) за такими його показниками, як: валовий прибуток, прибуток від операційної діяльності, прибуток від звичайної діяльності до оподаткування та чистий прибуток (табл. 2.17).

Сума прибутку, яку отримує ТОВ «УСП», обумовлена обсягом реалізації послуг, їх якістю та конкурентоспроможністю на ринку, асортиментом, рівнем затрат, а також інфляційними процесами.

Таблиця 2.17

Аналіз динаміки прибутку ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки

Показник	2020 р., тис. грн.	2021 р., тис. грн.	2022 р., тис. грн.	Відхилення до попереднього року			
				у 2021 р.		у 2022 р.	
				абсо- лютне, (+/-)	від- носне (%)	абсо- лютне, (+/-)	від- носне (%)
Валовий прибуток	7444	6604	14405	-840	-11,28	+7801	118,13
Прибуток від операційної діяльності	2232	1554	3105	-678	-30,38	+1551	99,81
Прибуток від звичайної діяльності до оподаткування	2108	1051	2368	-1057	-50,14	+1317	125,31
Чистий прибуток	1735	1007	2313	-728	-41,96	+1306	129,69

На рис. 2.2 наведемо графічне зображення динаміки прибутку ТОВ «УСП» у 2020-2022 роках.

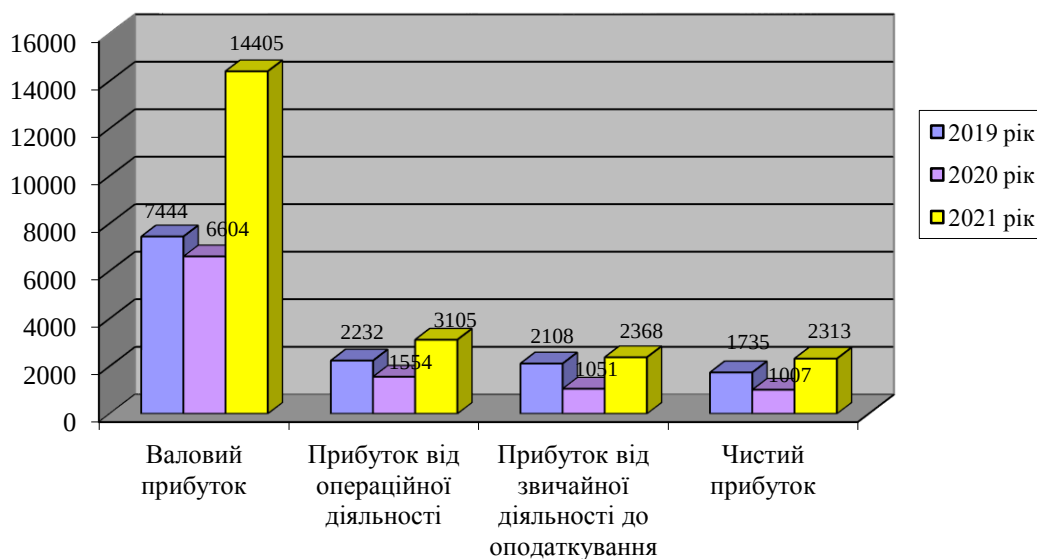


Рис. 2.2 Динаміка прибутку ТОВ «УСП» у 2020-2022 роках

За наведеними даними можна зробити наступні висновки.

Валовий прибуток від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) ТОВ «УСП», який відображається у рядку 2090 Звіту про фінансові результати, в 2021 році зменшився порівняно з 2020 роком на 840 тис. грн. або на 11,28%. Проте в 2022 році валовий прибуток підприємства збільшився порівняно з минулим роком на 7801 тис. грн. або на 118,13%. Це є позитивною тенденцією в діяльності підприємства.

Прибуток від операційної діяльності підприємства, який відображається у рядку 2190 Звіту про фінансові результати, в 2021 році зменшився на 39 тис. грн. або на 7,2% відносно 2020 року, а у 2022 році – збільшився на 234 тис. грн. або на 46,52% відносно 2021 року.

Результатом діяльності підприємства є фінансовий результат до оподаткування, який в 2021 році зменшився на 1057 тис. грн., або на 50,14% порівняно з 2020 роком. Зменшення прибутку до оподаткування в 2021 році відбулось внаслідок кризи. Проте в 2022 році прибуток підприємства до

оподаткування збільшився на 1317 тис. грн., або на 125,31% порівняно з 2021 роком. Це є позитивною тенденцією в діяльності підприємства.

Чистий прибуток підприємства, який відображається у рядку 2350 Звіту про фінансові результати, в 2021 році зменшився на 728 тис. грн., або на 1306% порівняно з 2020 роком, а в 2022 році – збільшився на 1306 тис. грн., або на 129,69% порівняно з 2021 роком. Це відбулося завдяки збільшенню валового прибутку від реалізації, прибутку від операційної діяльності, а також прибутку від звичайної діяльності до оподаткування. Зростання прибутку створює базу для самофінансування діяльності підприємства, здійснення розширеного відтворення й задоволення соціальних і матеріальних потреб колективу.

На формування чистого прибутку ТОВ «УСП» значний вплив здійснюють операційні витрати, аналіз яких проведемо в таблиці 2.18.

Як видно з таблиці 2.18, загальна сума операційних витрат ТОВ «УСП» збільшилась у 2022 році порівняно з 2020 роком на 23343 тис. грн. або на 58,35%.

Таблиця 2.18

Аналіз операційних витрат ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр.

Найменування показника	2020 р., тис. грн.	2021 р., тис. грн.	2022 р., тис. грн.	Відхилення 2022 р. до 2020 р.	
				Абсолютне (+/-)	Відносне, %
Матеріальні затрати	30148	40828	51465	+21317	70,71
Витрати на оплату праці	2561	1568	183	-2378	-92,85
Відрахування на соціальні заходи	492	627	681	+189	38,41
Амортизація	1400	1681	1968	+568	40,57
Інші операційні витрати	5402	6226	7400	+1998	36,99
Разом	40003	50930	63346	+23343	58,35

Найбільшу частину операційних витрат підприємства займають матеріальні витрати, які у 2021 році збільшились порівняно з 2012 роком на 21317 тис. грн. або на 70,71%.

Витрати на оплату праці підприємства зменшились на 2378 тис. грн. або на 92,85%, відрахування на соціальні заходи – збільшились на 189 тис. грн. або на 38,41%, амортизація – на 568 тис. грн. або на 40,57%, інші операційні витрати – на 1998 тис. грн. або на 36,99%.

Для більш поглибленого аналізу ефективності функціонування ТОВ «УСП» проведемо аналіз показників рентабельності (табл. 2.19).

Таблиця 2.19

Аналіз показників рентабельності ТОВ «УСП» за 2020-2022 рр.

Показники	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Абсолютне відхилення до попереднього року (+/-)	
				у 2021 р.	у 2022 р.
1	2	3	4	5	6
Рентабельність реалізованої продукції	4,11	1,88	3,46	-2,23	+1,58
Рентабельність майна	12,18	5,44	10,48	-6,74	+5,04
Рентабельність власного капіталу	59,13	25,82	36,21	-33,31	+10,39

Таким чином, показники рентабельності підприємства в 2021 році зменшувались порівняно з 2020 роком, а в 2022 році – збільшувались порівняно з 2021 роком. Збільшення показників рентабельності відбувається через покращення роботи підприємства, розширення виробництва та реалізації продукції, збільшення чистого прибутку.

В 2021 році рентабельність реалізованої підприємством продукції зменшилась на 2,23% порівняно з 2020 роком, а в 2022 році – збільшилась порівняно з 2021 роком на 1,58%.

В 2021 році порівняно з 2020 роком рентабельність майна підприємства зменшилась на 6,74%, а в 2022 році – збільшилась порівняно з 2021 роком на 5,04%.

Рентабельність власного капіталу в 2021 році зменшилась порівняно з 2020 роком на 33,31%, а в 2022 році – збільшилась порівняно з 2021 роком на 10,39%.

Досить високі показники прибутковості свідчать про ефективність діючої стратегії управління прибутком на даному етапі. Заходи, що впроваджуються підприємством для збільшення прибутковості, виправдані.

Всі розглянуті показники тісно пов'язані між собою та розглядаються в динаміці виробництва по періодах звітності або періодах розрахованого плану перспективного розвитку.

Співвідношення даних показників повинно бути таким:

$$K_{rp} < K_{pm} < K_{pvc}$$

За 2020 рік: $K_{rp} < K_{pm} < K_{pvc}$: (4,11% < 12,18% < 59,13%)

За 2021 рік: $K_{rp} < K_{pm} < K_{pvc}$: (1,88% < 5,44% < 25,82%)

За 2022 рік: $K_{rp} < K_{pm} < K_{pvc}$: (3,46% < 10,48% < 36,21%)

Таким чином, протягом аналізованого періоду на підприємстві виконується найраціональніше співвідношення показників рентабельності.

Отже, можна зробити висновок про те, що ТОВ «УСП» успішно працює на ринку України. Підприємство характеризується достатнім рівнем платоспроможності, що вказує на його незалежність від позичених коштів. Загальний фінансовий стан ТОВ «УСП» є позитивним. ТОВ «УСП» є фінансово стійким підприємством.

Висновки до розділу 2

Провівши аналіз економічних показників діяльності ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки, в даному розділі роботи було визначено, що практично всі вони в 2022 році мали тенденцію до зростання порівняно з попередніми роками. Чистий прибуток ТОВ «УСП» в 2022 році збільшився порівняно з попередніми роками. Зростання чистого прибутку є позитивною тенденцією в діяльності підприємства. Отже, загальний фінансовий стан підприємства є позитивним. Підприємство успішно працює на ринку України.

Сума прибутку, яку отримує ТОВ «УСП», обумовлена обсягом реалізації послуг, її якістю та конкурентоспроможністю на ринку, асортиментом, рівнем витрат, а також інфляційними процесами.

Провівши аналіз прибутку ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки, в даному розділі роботи було з'ясовано, що валовий прибуток підприємства в 2021 році зменшився порівняно з 2020 роком, а в 2022 році він збільшився порівняно з минулим роком. Це є позитивною тенденцією в діяльності підприємства. Прибуток від операційної діяльності підприємства в 2021 році зменшився відносно 2020 року, а у 2022 році – збільшився відносно попереднього року. Результатом діяльності ТОВ «УСП» є фінансовий результат до оподаткування, який в 2021 році зменшився порівняно з 2020 роком. Це відбулось внаслідок кризи. Проте в 2022 році прибуток підприємства до оподаткування збільшився на порівняно з попереднім роком. Це є позитивною тенденцією в діяльності підприємства.

Провівши аналіз зовнішнього середовища ТОВ «УСП», можна зробити наступні висновки.

Найбільший негативний вплив на діяльність ТОВ «УСП» чинять такі фактори, як: високий ступінь залежності продавця від покупця, оцінка якості обслуговування клієнтів, діяльність підприємства в області реклами, стимулювання збуту і підтримки каналів товароруху. Найбільший вплив на підприємство мають такі фактори конкурентного середовища, як імідж, досвід,

наявність передової стратегії, рівень розвитку інформаційно-аналітичних підрозділів, висококваліфікованих кадрів, види і кількість реклами, рівень планування, існуючі цінності і норми на підприємстві, системи контролю і стимулювання. Найбільший позитивний вплив на діяльність ТОВ «УСП» становлять такі фактори діяльності постачальників: важливість ресурсів, що поставляються, для галузі; розмір витрат постачальника при зміні покупця; ступінь спеціалізації покупця в придбанні сировини. Негативно впливають на діяльність підприємства такі фактори, як: наявність галузей, що надають аналогічні послуги; розмір витрат покупця при зміні постачальника. Однак даним негативним впливом даних факторів можна зневажити через їх малу величину.

Найбільший позитивний вплив на економічну діяльність ТОВ «УСП» здійснює кількість потенційних споживачів підприємства та кваліфікаційні характеристики робочої сили. Найбільший негативний вплив на діяльність ТОВ «УСП» здійснюють такі чинники: загальний рівень економічного розвитку; система оподаткування і якість економічного законодавства; рівень розвитку конкурентних відносин.

РОЗДІЛ 3

ОБҐРУНТУВАННЯ ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

3.1 Напрями підвищення ефективності діяльності підприємства

Підвищення ефективності діяльності ТОВ «УСП» має здійснюватися на основі вирішення проблем взаємодії підприємства із замовниками для забезпечення споживачів послугами високої якості за рахунок оптимального використання матеріальних, трудових, фінансових та інформаційних ресурсів.

Досвід розвинених країн свідчить про те, що ринку сервісних послуг властиві стимули саморозвитку, які ґрунтуються передусім на активному використанні концепції маркетингу. Для даної концепції характерно насамперед те, що вона орієнтована на більш повне задоволення запитів клієнтів.

Реалізуючи маркетинг послуг, ТОВ «УСП» повинне вирішувати три головні завдання:

а) створення послуг, що відрізняються від послуг конкурентів, а саме диференціація послуг, новизна, коректна цінова політика, сприятливі умови надання;

б) висока якість послуг;

в) кваліфіковане обслуговування покупців.

Таким чином, перспективою вдосконалення роботи ТОВ «УСП» є формування нової системи продажу послуг на базі інформаційних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, впровадження системи контролю якості послуг і маркетингу.

Маркетингова концепція послуг ТОВ «УСП» є необхідною умовою для розвитку підприємства та підвищення його прибутковості в жорстких умовах

конкуренції та потужним стимулом для розвитку ринку автотранспортних послуг в цілому.

Для оцінки якості послуг ТОВ «УСП» необхідно встановити узагальнюючий показник якості обслуговування клієнтів, що надасть змогу врахувати всі параметри якості. Аналіз основних індикаторів якості надасть можливість ТОВ «УСП» підвищити ефективність системи управління в цілому, встановити напрями підвищення рівня якості послуг, що надаються в перспективі.

В основі механізму управління якістю послуг ТОВ «УСП» повинно бути вироблення управлінських рішень із подальшою їх реалізацією, спрямованих на підвищення рівня обслуговування клієнтів. При управлінні якістю автотранспортних послуг безпосередніми об'єктами управління є процеси, від яких значною мірою залежить якісна складова послуг. Вони формуються і протікають як на передпродажній стадії, так і на стадії реалізації життєвого циклу автотранспортних послуг. Висока якість послуг та сервісного обслуговування надасть можливість ТОВ «УСП» перейти від активного пошуку нових клієнтів як основи підтримки своєї рентабельності до опори на постійну клієнтуру.

ТОВ «УСП» повинне здійснювати збирання стратегічної інформації про зовнішнє середовище, яке найчастіше будується на неформальній та індивідуальній основі. Джерелами такої інформації можуть бути спеціальні органи (спілка споживачів, державні й муніципальні органи), постачальники й посередники, споживачі послуг, обслуговуючі організації (банки, рекламні, аудиторські організації). Важливим джерелом інформації про зовнішнє середовище є також спеціалісти та працівники підприємства.

Для вдосконалення роботи ТОВ «УСП» підприємству можна запропонувати проводити активну рекламну кампанію.

Проведення рекламної кампанії ТОВ «УСП» слід виконати шляхом розміщення інформації про компанії та про її послуги на 10 рекламних щитах у

різних частинах міста та регіону. Їх слід розміщувати вздовж великих автошляхів та на ділянках з утрудненим рухом.

Передумовою успішної рекламної кампанії повинен бути вірний вибір цілі її проведення.

Для того, щоб рекламна кампанія ТОВ «УСП» на майбутній період була ефективною, необхідно створити правильний рекламний текст.

Рекламний текст складається з п'яти основних елементів, які майже завжди використовуються в рекламі:

- заголовок;
- підзаголовок;
- основний текст;
- підписи та коментарі;
- рекламний лозунг.

Так, наприклад, тема реклами приверне до реклами читача. Заголовок є стрижнем реклами та найбільш сильно посилить до покупця. Підзаголовок направлений до клієнта: зараз, коли вашу увагу роздобути, ось що ми хотіли б вам сказати. Підзаголовок – міст між заголовком і основним текстом.

Також, зазначимо, що основний текст виконує обіцянки заголовка: у ньому клієнт знаходить подробиці, які повинні схилити його до звернення саме до цього будівельного підприємства. Більшість споживачів до основного тексту так і не добираються – вони втрачають інтерес до оголошення після прочитання заголовка, а деякі – і ще раніше.

Використовувані в рекламі фотографії, ілюстрації, підписи і коментарі можуть стати найбільш результативним інструментом продажу.

Рекламний лозунг використовується в рекламі будь-яких типів. Для того, щоб реклама мала стовідсотковий успіх необхідно знати того, для кого вона призначена, тобто ми повинні знати характеристики клієнта.

Реклама ТОВ «УСП» повинна бути розміщена саме в тому друкованому виданні, яке воліє потенційний клієнт. Це має бути ділове видання, або інформаційне видання міста, що висвітлює життя мешканців Києва та Київської

області. На цій підставі регіональним менеджером ТОВ «УСП» повинні бути обрані такі видання міста Києва, як: «Хмарочос», «Панорама», «Маркетинг та реклама» табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Інформація про друковані видання, в яких буде розміщена реклама
ТОВ «УСП»**

Назва журналу	Розмір рекламного оголошення	Полоса розміщення
«Хмарочос»	Кольоровий модуль 213*303 мм – 645 кв. см.	Четверта
«Панорама»	Кольоровий модуль 213*303 мм – 645 кв. см.	Четверта
«Маркетинг та реклама»	Кольоровий модуль 213*303 мм – 645 кв. см.	Третя

Для розміщення реклами повинні бути обрані саме ці друковані видання, так як середньостатистичний читач цих журналів – це людина, що знаходиться в самому активному віці, з вищою освітою, що володіє власним бізнесом або займає керівні посади на підприємстві. Має високий дохід, що дозволяє купувати йому дорогі речі та послуги. Реклама розміщуватиметься в названих журналах 2 рази на рік.

Оскільки клієнт, зазвичай, це людина зайнята й активна, якому ніколи дивитися телевізор, підприємство відмовилось від телевізійної реклами. У такому випадку ефективніше буде розмістити рекламу на радіо, яке скрізь і повсюдно працює: на роботі, в машині, в магазинах і так далі.

Реклама на радіо має ряд переваг:

- надає добрі результати навіть для відносно невеликого бізнесу;
- дозволяє впливати на певний тип аудиторії;
- зробити рекламний радіо ролик досить просто і недорого;
- доносить рекламу до людей активних;
- легко внести зміни, як в текст реклами так і в план її звучання в ефірі;

– радіо аудиторія звичайно трохи молодше, ніж типові читачі газет, і тому більш охоче купує нові товари та послуги [28, с. 345].

Радіостанція «Європа Plus» теж була вибрана не випадково, так аудиторію даного радіо в основному складаю молоді та середнього віку активні люди. Тому планується розміщення роликів тривалістю в 5 секунд.

Рекламу на радіо планується розміщувати 3 рази на день (вранці, вдень і ввечері).

Планування рекламних кампаній являє собою більш складний процес у порівнянні з разовими рекламами. Це обумовлено тим, що кампанії тривають досить довго, переслідують декілька цілей, охоплюють великі територіальні ринки і різні цільові аудиторії, вимагають використання декількох засобів реклами для передачі рекламних послань, мають великі рекламні бюджети.

Формування рекламної кампанії ТОВ «УСП» на майбутній період наведено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Формування рекламної кампанії ТОВ «УСП» на майбутній період

	Головна ідея	Вартість, грн.	Охоплена цільова аудиторія, %	Кількість осіб цільової аудиторії, з якими відбудеться контакт	Кількість осіб з поправкою на унікальність
Реклама у друкованих виданнях	Представлення компанії на ринку, мінімальне ознайомлення, презентація комплексу послуг, опис програми лояльності	125800,00	65%	180420,00	162370,00
Реклама на радіо		133250,00	85%	191040,00	171930,00
Сума витрат на рекламну кампанію		259050,00	Охоплена цільова аудиторія	83%	167150,00

Як бачимо, загальна вартість рекламної кампанії ТОВ «УСП» складатиме 259050,00 грн.

Отже, рекламна кампанія є важливим елементом економіки та одним з основних інструментів ринку. На рекламу покладають як інформаційну функцію, так і стимулюючу попит продукції, тому її організація повинна включати такі етапи: формування цілей, розробка стратегії, визначення бюджету та планування просування. Виконання цих етапів дозволить ефективно впровадити рекламну кампанію на ТОВ «УСП».

3.2 Використання Інтернет-маркетингу як чинника підвищення ефективності діяльності підприємства

Сьогодні важко уявити будь-яку сферу нашої діяльності, в якій не використовується Інтернет. Мати свій сайт вже стало нормою для будь-якої поважаючої себе компанії, яка розвивається і дивиться в майбутнє. Аудиторія соціальних мереж є значною і з кожним роком зростає.

В умовах формування і розвитку інформаційної економіки інтернет-технології надали підприємствам новий інструмент здійснення комерційної діяльності та ведення бізнесу загалом. Їх використання зазвичай спрямоване на зниження витрат, підвищення обсягів збуту і розширення маркетингових комунікацій зі споживачами.

Інтернет-технології довели високу ефективність застосування в системі формування маркетингової політики підприємств. Самі споживачі отримали нове інформаційне джерело про товари і послуги, нові шляхи задоволення своїх потреб за рахунок можливості взаємодії з більш широким колом підприємств [46, с. 483].

Для стабілізації прибутковості підприємницької діяльності в ринкових умовах, які постійно змінюються, необхідно використовувати сучасні інструменти комунікаційної діяльності, що дозволяють економно та ефективно

використовувати фінансові ресурси. Реклама в мережі Інтернет, якщо її розглядати як інвестиційний проект, є одним із таких інструментів.

Рекламна діяльність підприємств в соціальних мережах є популярним на даний час засобом промоції товарів та послуг, оскільки сьогодні – це один з найпотужніших комунікаційних каналів для значної частини суспільства як в нашій країні так і за кордоном, яка не уявляє свою професійну діяльність, а також і можливість особистісного спілкування без використання соціальних мереж.

Відомо, що соціальна мережа – це соціальна структура, утворена індивідами або організаціями, а послуги соціальних мереж – інтерактивний веб-сайт з великою кількістю користувачів, контент якого наповнюється самими учасниками мережі [39].

Соціальні мережі є одним із найбільш ефективних інструментів просування продуктів та послуг підприємства, а також підвищують рівень обізнаності споживачів про підприємство. Важливою перевагою даного інструменту є те, що він не потребує значних витрат коштів і усе суспільство зосереджене у соціальних мережах. Саме соціальні мережі дозволяють людям зі схожими інтересами збиратися та обмінюватися інформацією, фотографіями і відео. Завдяки постійній присутності в житті своїх користувачів, соціальні мережі надають вирішальний соціальний вплив та є дуже популярними у всьому світі.

Оскільки заходи з контент-маркетингу не потребують великих фінансових вкладень, соціальні мережі потребують мінімальних витрат, а також є затребуваними в наш час, люди більшу частину часу витрачають на них, і з кожним днем реклама в Інтернеті стає все більш актуальною.

Користувачі соціальних мереж схильні приділяти більшу увагу послугам, які мають обмежений доступ. Керуючись страхом втратити вигоду та бажанням належати до групи обраних, користувачі мереж готові включатися у спільноти, які отримують доступ до ексклюзивних пропозицій.

Найпопулярніші соціальні мережі у світі станом на січень 2023 року за рейтингом активних користувачів представлені на рис. 3.1.

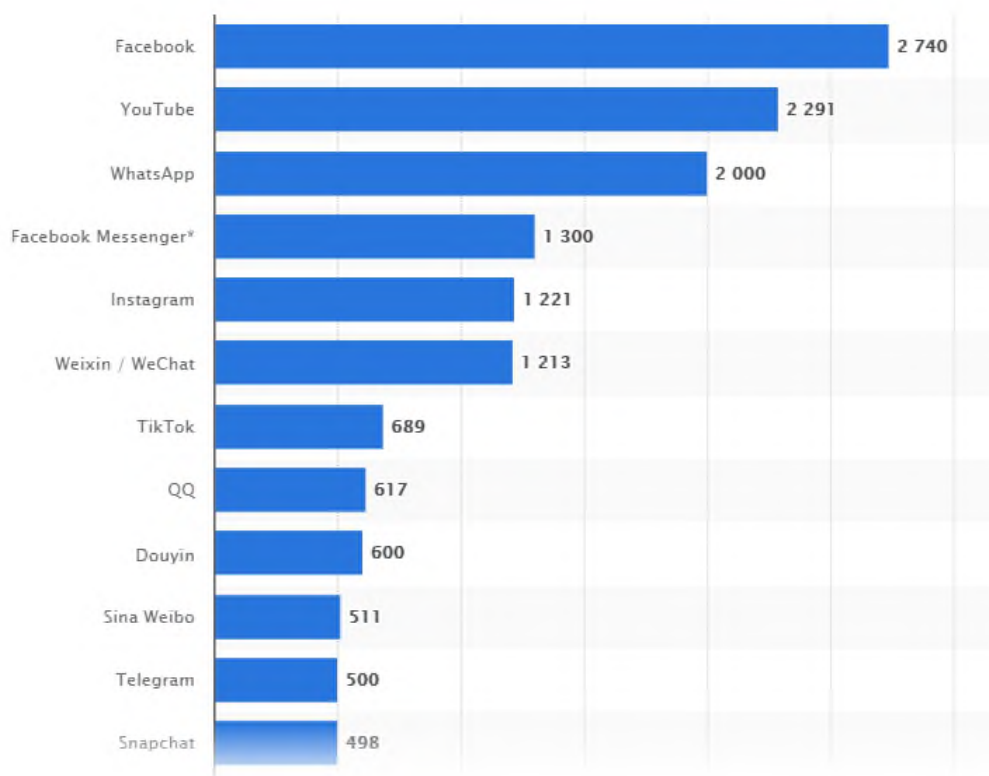


Рис. 3.1 Найпопулярніші соціальні мережі у світі станом на січень 2023 року за рейтингом активних користувачів [39]

Як бачимо, найпопулярнішими соціальними мережами у світі є Facebook, YouTube, WhatsApp та Instagram.

Facebook є найбільшим сайтом соціальних медіа, яким щомісяця користуються більше двох мільярдів людей. Це майже третина населення світу. Існує більше 65 мільйонів компаній, які використовують сторінки Facebook, і більше шести мільйонів рекламодавців активно рекламують свій бізнес у Facebook, що робить його досить привабливим.

YouTube – платформа для обміну відео, де користувачі щодня переглядають мільярд годин відео. Щоб розпочати роботу, можна створити свій канал YouTube, куди можна завантажувати відео для своїх абонентів, щоб переглядати, лайкати, коментувати та ділитися.

WhatsApp – програма для обміну повідомленнями, яка використовується людьми в більш ніж 180 країнах.

Instagram – програма для обміну фото та відео в соціальних мережах. Вона дозволяє обмінюватися широким діапазоном вмісту, наприклад фотографіями, відео, історіями та відео в реальному часі [39].

Отже, соціальні мережі являються одним із найбільш ефективних інструментів просування продукту чи послуги, підвищення рівня обізнаності споживачів про підприємство. Важливою перевагою даного інструменту є те, що він не потребує значних витрат коштів і усе суспільство зосереджене у соціальних мережах. Завдяки постійній присутності в житті своїх користувачів, соціальні мережі надають вирішальний соціальний вплив.

ТОВ «УСП» не проводить комунікаційну діяльність в Інтернеті. Підприємство не має власного сайту, а також сторінок у соціальних мережах. Тому підприємству, на нашу думку, слід створити сторінки в соціальних мережах. Це значно підвищить ефективність діяльності ТОВ «УСП» у майбутньому.

ТОВ «УСП» можна запропонувати запуснути рекламу у Facebook. Алгоритм запуску реклами у Facebook представлений на рис. 3.2.

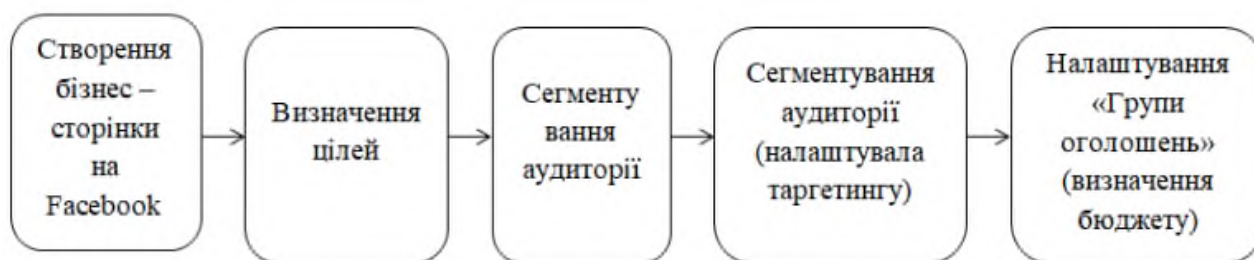


Рис. 3.2 Алгоритм запуску реклами ТОВ «УСП» у Facebook

Даний алгоритм відображає послідовність дій для ефективного та швидкого запуску реклами.

Оскільки заходи з контент-маркетингу не потребують великих фінансових вкладень, соціальні мережі потребують мінімальних витрат, а також

є затребуваними в наш час, люди більшу частину часу витрачають на них, і з кожним днем реклама в Інтернеті є актуальнішою.

Застосування Інтернету в маркетинговій діяльності ТОВ «УСП» забезпечить вагомі переваги у порівнянні із конкурентами, а тому перспективність розвитку комунікаційної діяльності підприємства із використанням сучасних інформаційних та Інтернет-технологій є цілком очевидною.

Впровадження Інтернет у комунікаційну діяльність ТОВ «УСП» завдяки його унікальним інформаційним характеристикам, може значно підвищити ефективність його діяльності. Завдяки інструментам Інтернет-технологій ТОВ «УСП» інформує своїх клієнтів про товари, послуги, а також використовує цю інформацію для реклами своєї компанії.

Для розвитку комунікаційної діяльності ТОВ «УСП» в Інтернеті можна запропонувати завести сторінку на Google+ (викладати відео з безкоштовних вебінарів, що проводить агентство), а також в Slideshare (публікувати презентації, з якими виступали представники агентства на конференціях).

ТОВ «УСП» також можна запропонувати зареєструвати у мобільному додатку Periscope, який дозволяє з будь-якого смартфона виходити в прямий ефір та проводити вебінари, або розкрити «закулісні» моменти діяльності підприємства і тим самим підвищити довіру клієнтів. Ця соціальна мережа множиться з кожним днем. Periscope набрав аудиторію в 10 млн. лише за перший місяць (для порівняння – соціальній мережі «Facebook» на це знадобилося 2 роки), а зараз налічує 40 млн. користувачів.

ТОВ «УСП» для комунікації з клієнтами можна запропонувати створити додаток на GooglePlay. Додаток можна позиціонувати як безкоштовний гід до світу Інтернет-маркетингу. Через цей додаток можна просувати послуги підприємства. Крім того, є можливість підв'язати додаток до соціальних мереж. Користувач одразу може перейти на сторінки клініки в соціальних мережах.

Крім того, ТОВ «УСП» може проводити безкоштовні семінари з Інтернет-маркетингу для бізнесу та безкоштовні вебінари. Можна запуснути онлайн-ТВ

для маркетологів. Ніщо так не приносить потенційних клієнтів, як матеріал у вільному доступі.

Як відомо, мережі Інтернет притаманний нелінійний та динамічним характер процесів функціонування підприємств. Тому, для проведення ефективної комунікаційної діяльності ТОВ «УСП» варто сформулювати стратегію комунікацій у мережі Інтернет. Це, на відміну від загальної комунікаційної стратегії у традиційних ЗМІ, буде враховувати особливості гіпермедійного простору Інтернет.

Розробка стратегії комунікацій в Інтернеті потребує структурованої системи маркетингових дій, вибір релевантних інструментів для виконання цих дій, розробки системи оцінювання рівня ефективності здійсненої комунікаційної діяльності.

Для здійснення ефективної комунікаційної діяльності у мережі можна запропонувати структурно-логічну схему формування стратегії комунікацій в Інтернеті. Це поетапно відображає дії підприємства щодо формування системи маркетингових стратегій та надає змогу підприємству, шляхом впровадження відповідних стратегій, досягти бажаного комунікаційного ефекту, долучити учасників співтовариств до комунікаційної діяльності, дослідити її рівень ефективності та визначити подальший напрям корегування стратегії комунікацій підприємства в Інтернеті (Додаток 3).

Розуміння характеристик ринку допомагає у визначенні інтенсивності комунікаційних звернень. Ринкові характеристики надають можливість оцінити позиції бренду відносно до загального ринку, та потрібний напрям комунікацій. На основі аналізу інформаційного середовища підприємство може зробити висновок щодо насиченості комунікаційної інформації середовища Інтернет іншими учасниками ринку.

Отже, Інтернет є найзручнішим та найвпливовішим засобом комунікації, має ряд переваг перед іншими засобами масової комунікації і має великий потенціал для подальшого розвитку комунікаційної діяльності підприємства.

Слід відмітити, що на даний момент в Україні підприємства здійснюють свою діяльність в умовах військового стану, що створює додаткові ризики функціонування бізнесу та складнощі з прогнозуванням сценаріїв розвитку подій в майбутньому.

Основна увага в процесі формування та реалізації діяльності ТОВ «УСП», на нашу думку, повинна бути приділена не стільки показникам росту підприємства, скільки показникам його розвитку. Під плановим критерієм, у даному випадку, пропонується розуміти ту ціль, що ставить перед собою підприємство, реалізація якої в повному обсязі забезпечить ріст ефективності його функціонування. Ніхто, крім самого підприємства, не зможе забезпечити високої віддачі в плануванні ефективності діяльності, оскільки тільки на ньому лежить відповідальність за формування планів із зазначенням варіантів розвитку підприємства.

Для підвищення ефективності діяльності ТОВ «УСП» можна запропонувати такий план заходів на 2023 рік табл. 3.3.

Таблиця 3.3

**План заходів для підвищення ефективності діяльності ТОВ «УСП»
на 2023 рік**

Назва заходу	Строк реалізації заходу
Проведення рекламної компанії	січень-грудень 2023 р.
Створення сайту, сторінок у соціальних мережах	квітень 2023 р.
1	2
Створення додатку на GooglePlay	травень 2023 р.
Реєстрація у мобільному додатку Periscope	червень 2023 р.
Створення сторінки на Google+ та Slideshare	серпень 2023 р.

Всі ці заходи сприятимуть підвищенню ефективності діяльності ТОВ «УСП» у майбутньому.

ТОВ «УСП» важливо запозичити закордонний досвід, висока успішність діяльності з клієнтами у яких забезпечується завдяки використанню концепції з

менеджменту взаємовідносин з клієнтами – Customer Relationship Management (CRM).

CRM-концепція дає змогу «інтегрувати» клієнта в галузь організації – досліджуване підприємство одержить максимально можливе інформаційне забезпечення стосовно власних клієнтів, а також їх вимог та інтересів.

CRM формує єдину інформаційну базу про клієнтів завдяки каналам маркетингу, реалізації та сервісного обслуговування, а також надає персоналу підприємства інформацію, що забезпечить високоефективне розуміння потреб клієнтів і забезпечить успішну організацію взаємин з клієнтами та партнерами.

CRM забезпечить формування єдиної системи клієнтів і персоналу ТОВ «УСП», використовуючи великий обсяг інформаційних каналів, а саме:

- Інтернету;
- телефонного та факсимільного зв'язку;
- контактів на місцях надання послуг;
- через посередників.

Таким чином, ТОВ «УСП» зможе й надалі вдосконалювати вже налагоджені стосунки з клієнтами, але при цьому отримуючи більше доходів, забезпечуючи зменшення витрат та розвиваючи бізнес-процеси.

Реалізація концепції CRM – це послідовний процес етапів, початковою стадією якого є прийняття стратегії взаємовідносин з клієнтами, проміжної – структурна, процесна та культурна динаміка діяльності підприємства. Заключним етапом є установка CRM-системи.

ТОВ «УСП» також може обрати стратегію мобілізації нових клієнтів. На нашу думку, ця стратегія повинна бути розроблена та відображена досить детально та обґрунтована для успішності її практичного впровадження.

ТОВ «УСП» необхідно трансформувати власну структуру таким чином, щоб одержати істотні переваги від практичного впровадження концепції CRM.

Одним з ключових елементів CRM є налагодження контакту з клієнтами. Безпосередньо персонал ТОВ «УСП» буде ініціатором налагодження тісних та

довготривалих контактів, і саме від них прямо пропорційно залежить успішність взаємовідносин з клієнтами.

CRM-система, яку пропонуємо реалізувати у ТОВ «УСП», має бути заснована на трьох системах, які частково забезпечать покращення відносин з клієнтами:

а) автоматизація маркетингу (МА – Marketing Automation) – система, що забезпечує автоматизацію маркетингових операцій. Це одночасно полегшує інформаційні процеси та забезпечує успішність планування маркетингу і діагностики підсумків;

б) автоматизація збуту (SFA – SalesForce Automation) – система автоматизації діяльності торгових посередників, що уможливорює прогнозування і дослідження процесу надання послуг, формувати звітність, враховувати дохідність і збитки, автоматично розробляти комплекс рекомендацій;

в) автоматизація логістики та обслуговування клієнтів (CSS – CustomerService&Support) – система автоматизації служби підтримки та обслуговування клієнтів. Вона складається з інформаційної бази контактів з клієнтом, контролінгу процесу формування заявок, засобів моніторингу виїзних служб, базу знань найпоширеніших проблем клієнта у галузі надання послуг і напрямів їх вирішення, засоби менеджменту потреб клієнта.

Таким чином, потрібно сформувати високий рівень обслуговування клієнтів з боку працівників ТОВ «УСП» та можливість персоналу взаємодіяти з базою клієнтів та одержувати необхідну інформацію та здійснювати необхідний вплив на клієнтів підприємства.

Висновки до розділу 3

В умовах ринку підприємство завжди має прагнути до конкурентоспроможного управління, тому доцільно удосконалювати його

рекламну діяльність. Рекламна діяльність на підприємстві потребує виваженої стратегії управління підприємством, що вимагає від підприємства завжди прагнути до конкурентоспроможного управління. Тому управління рекламною діяльністю доцільно удосконалювати. На ТОВ «УСП» необхідно вдосконалити механізми управління рекламною діяльністю. Даним питанням слід займатися менеджеру з реклами, за допомогою розробки маркетингових програм.

Для розвитку комунікаційної діяльності ТОВ «УСП» в Інтернеті в даному розділі роботи було запропоновано завести сторінку на Google+ та в Slideshare. Також ТОВ «УСП» було запропоновано зареєструвати у мобільному додатку Periscope, який дозволяє з будь-якого смартфона виходити в прямий ефір та проводити вебінари, або розкрити «закулісні» моменти діяльності підприємства і тим самим підвищити довіру клієнтів.

Також для вдосконалення ефективності діяльності ТОВ «УСП» в даному розділі роботи було запропоновано використовувати концепцію CRM. Завдяки цьому контакти з клієнтами підприємства будуть більше налагоджені.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи наше дослідження, можна відзначити, що ефективність є складним та багатоаспектним економічним поняттям, яку слід розглядати як результативність діяльності, що визначається відношенням отриманого ефекту до витрачених ресурсів, а також як комплексну оцінку результатів використання всіх видів ресурсів та як міру досягнення поставлених цілей.

Ефективність діяльності підприємства пов'язана із отриманням найкращих фінансових результатів за умови оптимального використання наявних на підприємстві ресурсів та досягнення поставлених цілей. Система оцінювання ефективності діяльності підприємства є інструментом для прийняття менеджментом як довгострокових та і короткострокових рішень з метою розвитку підприємства.

Завдання підвищення ефективності діяльності підприємства полягає у забезпеченні максимально можливого результату від кожної одиниці витрачених трудових, матеріальних та фінансових ресурсів.

Основними чинниками підвищення ефективності діяльності підприємства є підвищення рівня його технічного оснащення, якості управління, організації виробництва і праці, оптимізація обсягу і структури виробництва. Вміле використання всіх наведених чинників може забезпечити зростання ефективності діяльності підприємства.

Аналіз ефективності діяльності був проведений в роботі на прикладі підприємства ТОВ «Універсальне сервісне підприємство», основним видом діяльності якого є комплексне обслуговування об'єктів.

Провівши аналіз економічних показників діяльності ТОВ «УСП» за 2020-2022 роки, в роботі було з'ясовано, що практично всі вони в 2022 році мали тенденцію до зростання порівняно з попередніми роками. Чистий прибуток ТОВ «УСП» в 2022 році збільшився порівняно з попередніми роками. Зростання чистого прибутку є позитивною тенденцією в діяльності

підприємства. Підприємство успішно працює на ринку України. Сума прибутку, яку отримує ТОВ «УСП», обумовлена обсягом реалізації послуг, її якістю та конкурентоспроможністю на ринку, асортиментом, рівнем витрат, а також інфляційними процесами. Загальний фінансовий стан підприємства є позитивним.

Найбільший негативний вплив на діяльність ТОВ «УСП» чинять такі фактори, як: високий ступінь залежності продавця від покупця, оцінка якості обслуговування клієнтів, діяльність підприємства в області реклами, стимулювання збуту і підтримки каналів товароруку; загальний рівень економічного розвитку; система оподаткування і якість економічного законодавства; рівень розвитку конкурентних відносин.

Найбільший вплив на підприємство мають такі фактори конкурентного середовища, як імідж, досвід, наявність передової стратегії, рівень розвитку інформаційно-аналітичних підрозділів, висококваліфікованих кадрів, види і кількість реклами, рівень планування, існуючі цінності і норми на підприємстві, системи контролю і стимулювання.

Найбільший позитивний вплив на діяльність ТОВ «УСП» становлять такі фактори діяльності постачальників, як: важливість ресурсів, що поставляються, для галузі; розмір витрат постачальника при зміні покупця; ступінь спеціалізації покупця в придбанні сировини. Негативно впливають на діяльність підприємства такі фактори, як: наявність галузей, що надають аналогічні послуги; розмір витрат покупця при зміні постачальника. Однак даним негативним впливом даних факторів можна зневажити через їх малу величину.

Для підвищення ефективності діяльності ТОВ «УСП» в роботі було запропоновано вдосконалити механізми управління рекламною діяльністю. Даним питанням слід займатися менеджеру з реклами, за допомогою розробки маркетингових програм.

Для розвитку комунікаційної діяльності ТОВ «УСП» в Інтернеті в роботі було запропоновано завести сторінку на Google+ та в Slideshare. Також ТОВ

«УСП» було запропоновано зареєструвати у мобільному додатку Periscope, який дозволяє з будь-якого смартфона виходити в прямий ефір та проводити вебінари, або розкрити «закулісні» моменти діяльності підприємства і тим самим підвищити довіру клієнтів.

Також для вдосконалення ефективності діяльності ТОВ «УСП» в роботі було запропоновано використовувати концепцію CRM, завдяки якій у підприємства будуть більше налагоджені контакти з клієнтами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова А. О. Комплексне оцінювання фінансового стану підприємства. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. Вінниця, 2013. С. 67–71.
2. Баглаєва Н. С., Суховєєва Ю. А. Теоретична сутність поняття економічна ефективність діяльності підприємства. *Вісник СНТ ННІ бізнесу і менеджменту ХНТУСГ*. 2020. Вип. 2. С. 98–101.
3. Батракова Т. І. Сутність поняття «економічна ефективність» діяльності підприємства в ринкових умовах. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2015. № 1 (69). Ч. 1. С. 172–178.
4. Богданович О. Г. Аналіз ефективності діяльності підприємства на засадах узгодження інтересів груп економічного впливу. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2015. № 1.
5. Бойчик І. М. Економіка підприємства : навч. посіб. вид. 2-ге, доп. і перероб. Київ: Атіка, 2013. 528 с.
6. Бондаренко О. С. Система оцінки ефективності управління фінансовими підприємствами в сучасних умовах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 16. С. 18–21.
7. Бурковська А. В., Соловійов О. Ю. Комплексний підхід до оцінки фінансового стану підприємства. URL: http://www.nbu.gov.ua/Portal//Chem_Biol/Nppdaa/econ/2012_2/
8. Бурденко І. М. Управління грошовими потоками як основа забезпечення фінансової рівноваги суб'єктів господарювання. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. № 16. С. 661–665.
9. Волкова Н. А., Волчек Р. М., Гайдаєнко О. М. Економічний аналіз : навч. посіб. Одеса, ОНЕУ. 2015. 310 с.
10. Габор С. С., Габор В.С. Ефективність як економічна категорія. *Інноваційна економіка*. 2012. № 7. С. 14–17.

11. Гетьманський В. О., Іляш О. І. Оцінка функціонування підприємства в умовах економічного розвитку. *Вісник Хмельницького національного університету. Серія «Економічні науки»*. 2010. Т. 3, № 6. С. 174–178.
12. Глушко А. Д., Грачова А. О. Методичні засади аналізу фінансових результатів діяльності підприємства. *Ефективна економіка*. № 5. 2019. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/36.pdf
13. Гнатенко Є., Венгер Н. Методичні підходи до проведення аналізу фінансових результатів діяльності підприємства. *Науковий вісник МНУ ім. В.О. Сухомлинського. Економічні науки*. 2016. № 1(6). С. 42–46.
14. Говорушко Т. А., Клімаш Н. І. Управління ефективністю діяльності підприємств на основі вартісно-орієнтованого підходу : монографія. Київ : Логос, 2013. 204 с.
15. Головенко А. Підвищення ефективності діяльності підприємства як результат ефективного управління. URL: <http://conference.spkneu.org/2012/12/golovenko-o>.
16. Голубєва Т. С., Колос І. В. Методологічні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємства. *Актуальні проблеми економіки*. №5 (59). 2011. 321 с.
17. Гречко А. В. Дослідження методів підвищення ефективності виробничої діяльності підприємства. *Сучасні проблеми економіки і підприємництва*. 2015. Вип. 16. С. 10–18.
18. Гречко А. В., Гречухін А. С. Оцінка ефективності виробничої діяльності підприємства. *Ефективна економіка*. 2016. № 1. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2016/44.pdf
19. Григораш О. В., Булигіна Д. О. Фактори підвищення ефективності діяльності підприємств. *Приазовський економічний вісник*. Вип. 6(11). С. 154–158.
20. Економіка підприємства : підручник / За заг. ред. С.Ф. Покропивного. вид. 2-ге, перероб. та доп. Київ : КНЕУ, 2011. 528 с.

21. Касич А. О. Методичні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2012. № 12. С. 176–179.
22. Ковальчук І. В. Економіка підприємства: навч. посіб. Київ: Знання, 2014. 697 с.
23. Косова Т. Д. Сухарев П. М., Ващенко Л. О. Організація і методика економічного аналізу: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 528 с.
24. Косянчук Т. Ф., Галкіна Ю. Г. Результативність діяльності підприємства та її діагностика. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010. № 3. С. 121–124.
25. Куценко А. В. Організаційно-економічний механізм управління ефективністю діяльності підприємств споживчої кооперації України : монографія. Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. 215 с.
26. Лазарева Н. О. Про розуміння управління ефективністю діяльності підприємства. *Економічний вісник Донбасу*. 2015. № 2(40). С. 105–109.
27. Лобов С. П. Сучасні концепції економічної ефективності діяльності та ефективності управління підприємством. *Ефективна економіка*. № 4. 2015. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4011>
28. Ложачевська О. М. Використання сучасних видів реклами як елементів системи маркетингових комунікацій. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. № 25. С. 344–348.
29. Матюх С. А. Дослідження сучасних методів оцінки ефективності діяльності організацій. *Економічний аналіз*. 2014. Том 15. № 3. С. 79–85.
30. Мельнік Л. Г. Економіка підприємства: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2015. 876 с.
31. Навольська Н. В. Теоретичні аспекти забезпечення економічної ефективності діяльності підприємств. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. Вип. 18. С. 266–271.
32. Осовська Г. В. Теоретичні засади оцінки ефективності діяльності підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Вип. 10. 2016. С. 452–456.

33. Отенко В. І. Формування аналітичного інструментарію оцінки ефективності діяльності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2013. № 5. С. 231–237.
34. Перерва П. Г., Кравчук А. В. Ефективність як економічна категорія. *Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Економічні науки*. 2018. № 15 (1291). С. 137–143.
35. Пилипенко С. М. Теоретичні засади оцінки ефективності діяльності підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Вип. 10. 2016. С. 452–456.
36. Погребняк А. Ю., Ліннік І. М. Методичні підходи щодо оцінки ефективності діяльності підприємства. *Проблеми розвитку підприємництва в Україні*. URL: <file:///C:/Users/Laser/AppData/Local/Temp/98207>
37. Пуліна Т. В., Череп А.В., Череп О.Г. Інноваційний менеджмент. К. : Кондор, 2014. 452 с. (18,8). (Рекомендовано МОНУ Лист № 1/11- 19286 від 13.12.12 р.)
38. Tetiana Pulina.Ensuring the socio-economic development of united territorial communities in the paradigm of governance. Collective monograph. For order. prof. Gudz P. Zaporizhzhia, 2020. P. 31-45.
39. Рябкова О. В. Сутність результативності та ефективності діяльності підприємства. *Вісник Хмельницького національного університету*. Т. 3. 2013. С. 43–46.
40. Савицька О. М., Салабай В. О. Ефективність діяльності та управління підприємством: особливості використання теорії, методології та результативності аналітичних досліджень. Ефективна економіка: *Електронне наукове фахове видання*. 2019. № 6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/57.pdf.
41. Сазанов В.М. Соціальні мережі: аналіз і перспективи. URL: <http://bit.do/eL3Mg>.
42. Сахацький М. П., Казанджі А. В. Теоретико-методичні засади оцінки результативності управління виробничо-господарською діяльністю підприємства. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*.

Вип. 1. 2017. С. 135–141. URL:
<https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/2563/2597>

43. Селівестрова Л. С., Скрипник О. В. Фінансовий аналіз: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 274 с.

44. Стаднюк Т. Особливості методики аналізу фінансових результатів діяльності підприємств. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету ім. Л. Українки*. 2016. № 1. С. 127–132.

45. Стрілець Є. М. Ефективність як економічна категорія. Запоріжжя : КПУ, 2013. С. 9.

46. Суліма Н. М., Степасюк Л. М., Величко О. В. Економіка і фінанси підприємства : підруч. Національний університет біоресурсів і природокористування України. Київ : ЦП «Компринт». 2015. 466 с.

47. Тюленєва Ю. В., Ліннік І. М. Вибір та обґрунтування системи показників для оцінки ефективності діяльності. Розвиток підприємництва як фактор росту національної економіки: Матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції 16 листопада 2016 року. Київ : ІВЦ Видавництво «Політехніка». 2016. С. 232.

48. Ус М. І. Інтернет-маркетинг як інструмент маркетингових комунікацій та складник комерційної діяльності підприємства. *Економіка і суспільство*. 2018. № 15. С. 482–488.

49. Фальченко О. О., Артеменко О. І. Особливості формування фінансових результатів. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Серія: Технічний прогрес та ефективність виробництва. 2015. № 26. С. 154–157.

50. Чазов Є. В. Напрями підвищення прибутковості діяльності підприємства у сучасних умовах. *Ефективна економіка : Електронне наукове фахове видання*. 2015. № 3. URL:
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4177>.

51. Яріш П. М., Касьянова Ю. В. Методи проведення аналізу фінансових результатів діяльності організацій. Управління розвитком. 2013. № 4 (144). С. 159–162.

52. Ярославський А. О. Економічна ефективність діяльності підприємства: теоретичний аспект. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 20. Ч. 3. С. 174–177.

53. Geamanu M. Economic efficiency and profitability. URL: https://www.researchgate.net/publication/265814327_ECONOMIC_EFFICIENCY_AND_PROFITABILITY.

54. Velimirovic D., Velimirovic M., Stankovic R. Role and importance of key performance indicators measurement. Serbian Journal of Management. № 6(1), 2011. С. 63–72.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Баланс на 31 грудня 2020 р.

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку
1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"

Підприємств	ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО»	Дата (рік, місяць, число)	2021 01 01
Територія	Україна	за ЄДРПОУ	40203613
Організаційно-правова форма		за КОАТУУ	4622110100
Вид економічної діяльності	Комплексне обслуговування об'єктів	за КОПФГ	
Середня кількість працівників	69	за КВЕД	81.10
Адреса, телефон Україна, 69071, місто Запоріжжя, вулиця Пархоменка, буд. 12, кв. 41			
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака			
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку			v
за міжнародними стандартами фінансової звітності			

Баланс (Звіт про фінансовий стан)

на 31 грудня 2020 р.

Форма N 1 Код за ДКУД 1801001

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000		79
первісна вартість	1001	17	96
накопичена амортизація	1002	17	17
Незавершені капітальні інвестиції	1005	114	442
Основні засоби	1010	7067	7362
первісна вартість	1011	12191	13886
знос	1012	5124	6524
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030		
інші фінансові інвестиції	1035		
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	7181	7883
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	746	2272
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	1508	2270
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130		
з бюджетом	1135	1612	1206
у тому числі з податку на прибуток	1136		69
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	49	50
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	81	42
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	233	523
Усього за розділом II	1195	4229	6363

III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	11410	14246

Пасив	Код рядка	На початок звітної періоду	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований капітал	1400	500	500
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410		
Резервний капітал	1415		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	699	2434
Неоплачений капітал	1425		
Вилучений капітал	1430		
Усього за розділом I	1495	1199	2934
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510	8004	6789
Інші довгострокові зобов'язання	1515		
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525		
Усього за розділом II	1595	8004	6789
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	186	513
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	1251	1893
одержаними авансами	1616	445	771
розрахунками з бюджетом	1620	175	9
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	8	25
розрахунками з оплати праці	1630	128	54
розрахунками з учасниками	1640		
Поточні забезпечення	1660		
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	14	1258
Усього за розділом III	1695	2207	4523
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	11410	14246

Керівник

Нікурова І.М.

Головний бухгалтер

Забава Г.М.

¹ Визначається в порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері статистики.

ДОДАТОК Б

Звіт про фінансові результати за 2020 р.

Підприємство <u>ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО»</u> за ЄДРПОУ	К О Д И		
	2021	1	01
(найменування)	40203613		

Дата (рік, місяць, число)

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

за рік 2020 р.

Форма №2

Код за ДКУД

1801003

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	42196	35702
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(34752)	(27814)
Валовий: прибуток	2090	7444	7888
збиток	2095	()	()
Інші операційні доходи	2120	938	146
Адміністративні витрати	2130	(3015)	(2928)
Витрати на збут	2150	(1951)	(1099)
Інші операційні витрати	2180	(1184)	(142)
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	2232	3865
збиток	2195	()	()
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220		
Інші доходи	2240	418	
Фінансові витрати	2250	(542)	(621)
Втрати від участі в капіталі	2255	()	()
Інші витрати	2270	()	(1903)
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	2108	1341
збиток	2295	()	()
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	373	428
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	1735	913
збиток	2355	()	()

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	1735	913

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	30148	23722
Витрати на оплату праці	2505	2561	2147
Відрахування на соціальні заходи	2510	492	354
Амортизація	2515	1400	1308
Інші операційні витрати	2520	5402	2905
Разом	2550	40003	30436

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

Керівник _____ Нікурова І.М.

Головний бухгалтер _____ Забава Г.М.

ДОДАТОК В

Баланс на 31 грудня 2021 р.

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку
1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"

підприємств <u>ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО»</u> Територія <u>Україна</u> Організаційно-правова форма _____ Вид економічної діяльності <u>Комплексне обслуговування об'єктів</u> Середня кількість працівників <u>69</u> Адреса, телефон <u>Україна, 69071, місто Запоріжжя, вулиця Пархоменка, буд. 12, кв. 41</u> Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці): за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку за міжнародними стандартами фінансової звітності	Дата (рік, місяць, число)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">КОДИ</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2022 01 01</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">за ЄДРПОУ 40203613</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">за КОАТУУ 4622110100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">за КОПФГ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">за КВЕД 81.10</td> </tr> </table>	КОДИ	2022 01 01	за ЄДРПОУ 40203613	за КОАТУУ 4622110100	за КОПФГ	за КВЕД 81.10
КОДИ								
2022 01 01								
за ЄДРПОУ 40203613								
за КОАТУУ 4622110100								
за КОПФГ								
за КВЕД 81.10								
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">v</td> </tr> </table>	v					
v								

Баланс (Звіт про фінансовий стан) на 31 грудня 2021 р.

Форма N 1 Код за ДКУД 1801001

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	79	104
первісна вартість	1001	96	108
накопичена амортизація	1002	-17	-4
Незавершені капітальні інвестиції	1005	442	290
Основні засоби	1010	7362	10976
первісна вартість	1011	13886	19019
знос	1012	-6524	-8043
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030		
інші фінансові інвестиції	1035		
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	7883	11370
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	2272	1326
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	2270	4548
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130		
з бюджетом	1135	1206	766
у тому числі з податку на прибуток	1136	69	494
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	50	2
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	42	253
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190	523	255
Усього за розділом II	1195	6363	7150

III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	14246	18520

Пасив	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований капітал	1400	500	500
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410		
Резервний капітал	1415		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	2434	3400
Неоплачений капітал	1425		
Вилучений капітал	1430		
Усього за розділом I	1495	2934	3900
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510	6789	8620
Інші довгострокові зобов'язання	1515		
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525		
Усього за розділом II	1595	6789	8620
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	513	507
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	1893	4574
одержаними авансами	1616	771	199
розрахунками з бюджетом	1620	9	1
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	25	18
розрахунками з оплати праці	1630	54	64
розрахунками з учасниками	1640		116
Поточні забезпечення	1660		
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	1258	521
Усього за розділом III	1695	4523	6000
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	14246	18520

Керівник

Нікурова І.М.

Головний бухгалтер

Забава Г.М.

¹ Визначається в порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері статистики.

ДОДАТОК Д

Звіт про фінансові результати за 2021 р.

Підприємство <u>ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО»</u> за ЄДРПОУ	К О Д И		
	Дата (рік, місяць, число)	2022	1 01
	(найменування)	40203613	

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

за рік 2021 р.

Форма №2

Код за ДКУД

1801003

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	53634	42196
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(47030)	(34752)
Валовий: прибуток	2090	6604	7444
збиток	2095	()	()
Інші операційні доходи	2120	183	938
Адміністративні витрати	2130	(2194)	(3015)
Витрати на збут	2150	(1706)	(1951)
Інші операційні витрати	2180	(1333)	(1184)
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	1554	2232
збиток	2195	()	()
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220		
Інші доходи	2240		418
Фінансові витрати	2250	(503)	(542)
Втрати від участі в капіталі	2255	()	()
Інші витрати	2270	()	()
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	1051	2108
збиток	2295	()	()
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	44	373
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	1007	1735
збиток	2355	()	()

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	1007	1735

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	40828	30148
Витрати на оплату праці	2505	1568	2561
Відрахування на соціальні заходи	2510	627	492
Амортизація	2515	1681	1400
Інші операційні витрати	2520	6226	5402
Разом	2550	50930	40003

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

Керівник _____ Нікурова І.М.

Головний бухгалтер _____ Забава Г.М.

ДОДАТОК Е

Звіт про фінансові результати за 2022 р.

Додаток Ж

Дата (рік, місяць, число)

К О Д И		
2023	1	01
40203613		

Підприємство ТОВ «УНІВЕРСАЛЬНЕ СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО» за ЄДРПОУ
(найменування)

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

за рік 2022 р.

Форма №2

Код за ДКУД

1801003

І. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	66875	53634
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(52470)	(47030)
Валовий: прибуток	2090	14405	6604
збиток	2095	()	()
Інші операційні доходи	2120	2691	183
Адміністративні витрати	2130	(3428)	(2194)
Витрати на збут	2150	(2955)	(1706)
Інші операційні витрати	2180	(7608)	(1333)
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	3105	1554
збиток	2195	()	()
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220		
Інші доходи	2240		
Фінансові витрати	2250	(737)	(503)
Втрати від участі в капіталі	2255	()	()
Інші витрати	2270	()	()
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	2368	1051
збиток	2295	()	()
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	55	44
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	2313	1007
збиток	2355	()	()

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	2313	1007

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	51465	40828
Витрати на оплату праці	2505	1832	1568
Відрахування на соціальні заходи	2510	681	627
Амортизація	2515	1968	1681
Інші операційні витрати	2520	7400	6226
Разом	2550	63346	50930

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

Керівник _____ Нікурова І.М.

Головний бухгалтер _____ Забава Г.М.

ДОДАТОК Ж

Структурно-логічна схема формування стратегії комунікації в мережі Інтернет

