

УДК: 658.155

Шейко Ю.О., к.е.н., старший викладач
 Sheiko Y. Candidate of Economic Sciences, Senior Lecturer
<https://orcid.org/0000-0002-1272-8985>

Войтюк Д.С., бакалавр
 Voitiuk D.S., bachelor

ПІДВИЩЕННЯ РЕНТАБЕЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Луцький національний технічний університет

У статті досліджено особливості та виокремлено пріоритетні напрямки підвищення рентабельності підприємств сфери послуг. Визначено, що особливості вибору інструментів забезпечення ефективності діяльності підприємств невиробничої сфери зумовлені, в тому числі, низкою властивостей послуги як реалізованого продукту. По-перше, зазвичай послуги є невідчутними, непридатними до зберігання і нагромадження, а процеси їх виробництва і споживання - нерозривними. По-друге, реалізація послуг зазвичай є адресною, а якість їх надання і задоволеність споживача визначаються суб'єктивно. Окрім того, зазвичай якість послуги залежить безпосередньо від виконавця, що її надає, а отже може бути неоднорідною.

Проаналізовано фактори впливу на рентабельність підприємств сфери послуг з розподілом на зовнішні і внутрішні. Проведено аналіз рентабельності операційної діяльності підприємств сфери послуг в останні роки, встановлено негативний вплив на рентабельність пандемії COVID-19. Визначено, що очікування підприємств сфери послуг щодо відновлення обсягів виробництва є досить песимістичними, що відображається в динаміці показника індикатор ділової впевненості у сфері послуг. Систематизовано якісні та кількісні методи підвищення рентабельності. Обґрунтовано пріоритети оптимізації витрат постійного характеру, що становлять основну частину витрат підприємств сфери послуг, безпосередньо не залежать від обсягу реалізації і не можуть бути змінені в короткостроковій перспективі.

Серед методів оптимізації виокремлено, зокрема: переведення частини витрат із постійних у змінні; оптимізації орендних витрат; оптимізація організаційної структури; аутсорсинг; налагодження самостійного виконання певних робіт, витрати за якими стороннім організаціям є надмірними; встановлення розумних лімітів витрат; оптимізація роботи адміністративного автопарку, впровадження системи паливних карток; скорочення невиробничих/нестратегічних витрат, автоматизація бізнес-процесів.

Ключові слова: рентабельність, сфера послуг, невиробнича сфера, постійні витрати, оптимізація витрат.

INCREASING THE PROFITABILITY OF SERVICE ENTERPRISES

Lutsk National Technical University

The article examines the features and highlights the priority areas for increasing the profitability of enterprises in the service sector. It is determined that the peculiarities of the choice of tools to ensure the efficiency of non-manufacturing enterprises are due, inter alia, to a number of properties of the service as a sold product. First, services are usually intangible, unsuitable for storage and accumulation, and the processes of their production and consumption are inseparable. Secondly, the implementation of services is usually targeted, and the quality of their provision and customer satisfaction are determined subjectively. In addition, the quality of the service usually depends directly on the provider, and therefore may be heterogeneous.

Factors influencing the profitability of enterprises in the service sector with a division into external and internal are analyzed. An analysis of the profitability of operating activities of enterprises in the service sector in recent years is given, a negative impact on the profitability of the pandemic COVID-19 is determined. It is determined that the expectations of enterprises in the service sector to restore production volumes are quite pessimistic, which is reflected in the dynamics of the indicator of business confidence in the services sector. Qualitative and quantitative methods of increasing profitability are systematized. The priorities of optimization of fixed costs, which are the main part of the costs of enterprises in the service sector, are not directly dependent on the volume of sales and can not be changed in the short term, are substantiated.

Among the optimization methods are singled out, in particular: transfer of part of the costs from fixed to variable; optimization of rental costs; optimization of organizational structure; outsourcing; setting up independent

performance of certain works, the costs of which to third parties are excessive; setting reasonable spending limits; optimization of the administrative fleet, introduction of the fuel card system; reduction of non-production / non-strategic costs, automation of business processes.

Keywords: profitability, services, non-production, fixed costs, cost optimization.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. Однією з найголовніших цілей будь якого бізнесу є отримання прибутку, який символізує розвиток і дає уявлення про майбутню перспективу. По-перше, без прибутку підприємство не буде рости. По-друге, величина прибутку дає зрозуміти, наскільки компанія перспективна в плані розвитку, що може залучити інвесторів чи бізнес-партнерів. Окрім того, наявність резервного капіталу, який формується з прибутку, дає гарантію утримання бізнесу на ринку в разі кризових ситуацій. Проте, сам факт прибутковості не може показати загальної картини ефективності підприємства. До уваги беруть також ряд інших показників, таких як показники ефективності виробництва, ефективності використання праці, фінансових та інших ресурсів, тобто показники рентабельності.

Рентабельність означає отримання доходу від реалізації, який повинен перевищувати витрати, тому ця прибутковість відображає ефективність всієї економічної діяльності підприємства. Актуальність цієї теми дуже важлива, особливо в контексті розвитку сфери послуг, роль якої у світовій економіці постійно зростає.

Аналіз останніх досліджень, в яких започатковано вирішення проблеми. Серед науковців, що піднімають тему рентабельності в своїх роботах зокрема Л. П. Шендерівська, Н. С. Бондаренко, Ю.В. Тюленева, Т.О. Бочкарьова, Р. О. Кулинич, Н. Г. Пігуль. Аналіз системи показників рентабельності підприємств сфери послуг, зокрема сфери гостинності, здійснюється у праці Т.Ю. Чайки, В.В. Мартинової, Є. Ю. Ісиченко. О. Б. Моргулець та інші науковців досліджують динаміку розвитку вітчизняної сфери послуг в цілому, Ю. Дуднева вивчає ризики організації сфери послуг тощо. Поряд з цим, особливостям забезпечення та підвищення рентабельності підприємств сфери послуг, на нашу думку, присвячено недостатньо уваги.

Цілі статті. Метою статті є дослідження особливостей та виокремлення пріоритетних напрямів підвищення рентабельності підприємств сфери послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Рентабельність – це показник прибутковості, що характеризує ефективність фінансової та господарської діяльності підприємства. Цей термін має різноманітні тлумачення, проте у всіх закладено один зміст – вигода. Особливості вибору інструментів забезпечення ефективності діяльності підприємств невиробничої сфери зумовлені, в тому числі, низкою властивостей послуги як реалізованого продукту. По-перше, зазвичай послуги є невідчутними, непридатними до зберігання і нагромадження, а процеси їх виробництва і споживання - нерозривними. По-друге, реалізація послуг зазвичай є адресною, а якість їх надання і задоволеність споживача визначаються суб'єктивно. Окрім того, зазвичай якість послуги залежить безпосередньо від виконавця, що її надає, а отже може бути неоднорідною.

В цілому, фактори, що впливають на прибутковість і рентабельність підприємств сфери послуг, систематизовано на рис. 1.

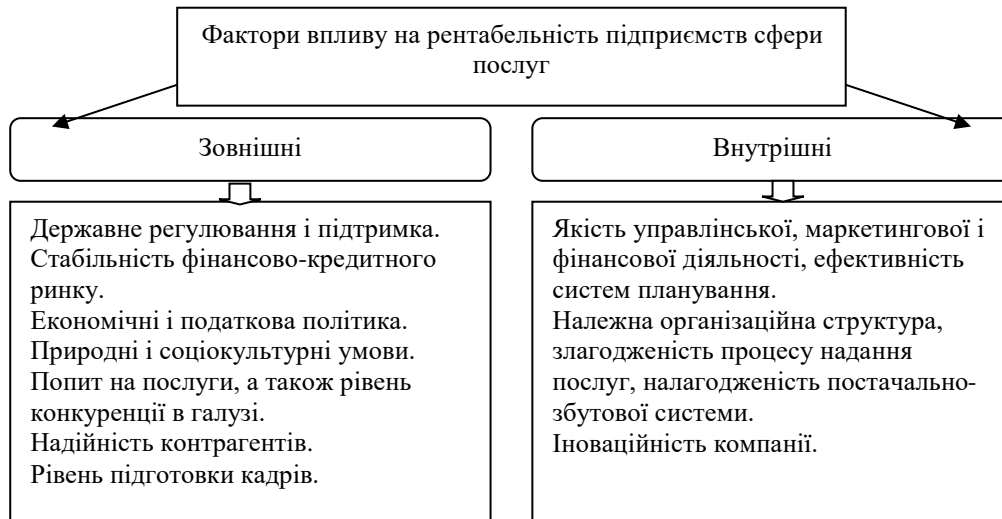


Рис. 1. Фактори впливу на рентабельність підприємств сфери послуг

Зовнішні фактори, зазвичай, не піддаються впливу діям підприємства. Ці умови є визначеними історично, їх диктують держава і ринкове становище. Підприємству потрібно лише пристосуватись до цих факторів. Внутрішні фактори виникають у виробничому та поза виробничому середовищі і для мінімізації їх негативного впливу керівництво може задіяти усі доступні інструменти управління.

В останні роки на рентабельність операційної діяльності підприємств сфери послуг помітно вплинула пандемія COVID-19 (рис.2). Спад показника спостерігається чи не за кожною галуззю невиробничої сфери. Особливо постраждали такі з них як тимчасове розміщення й організація харчування, професійна, наукова та технічна діяльність, мистецтво, спорт розваги та відпочинок, а також надання інших видів послуг.

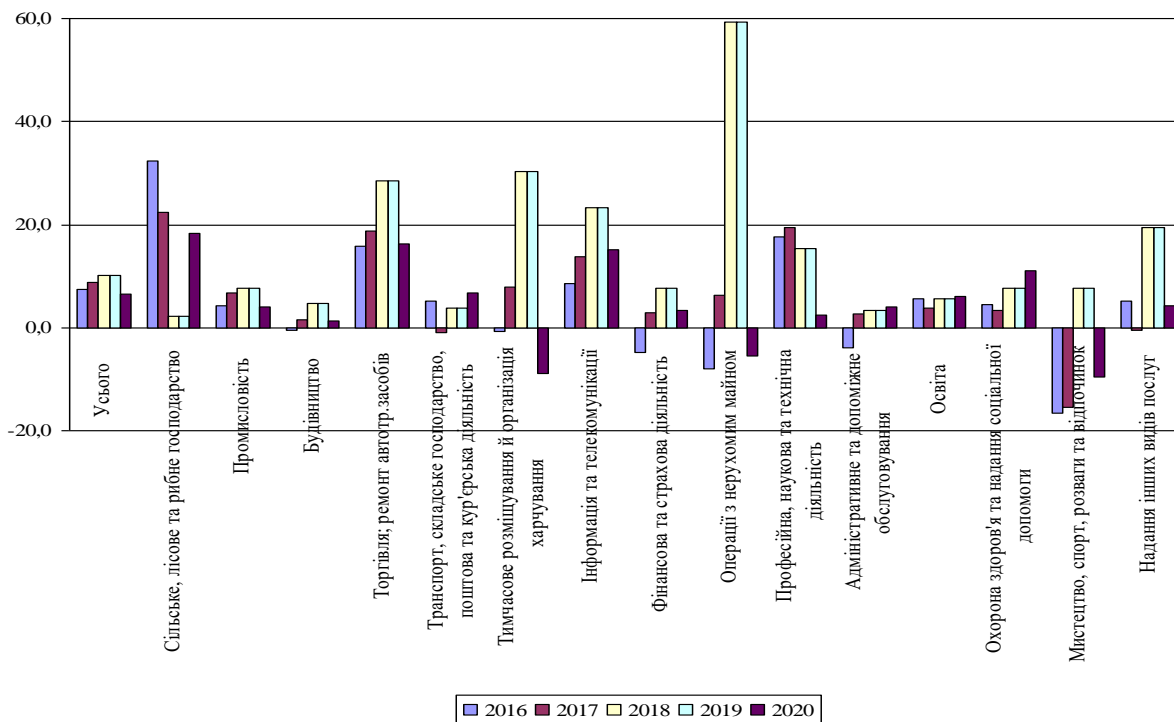


Рис. 2. Рентабельність операційної діяльності підприємств за видами економічної діяльності

* побудовано за даними Держстату [2]

В першу чергу, на нашу думку, це було зумовлено падінням обсягу реалізованих послуг в 2 кв. 2020 року (рис. 3), тоді як суми постійних витрат, що займають значну частку у загальній структурі витрат підприємств сфери послуг залишились практично незмінними.

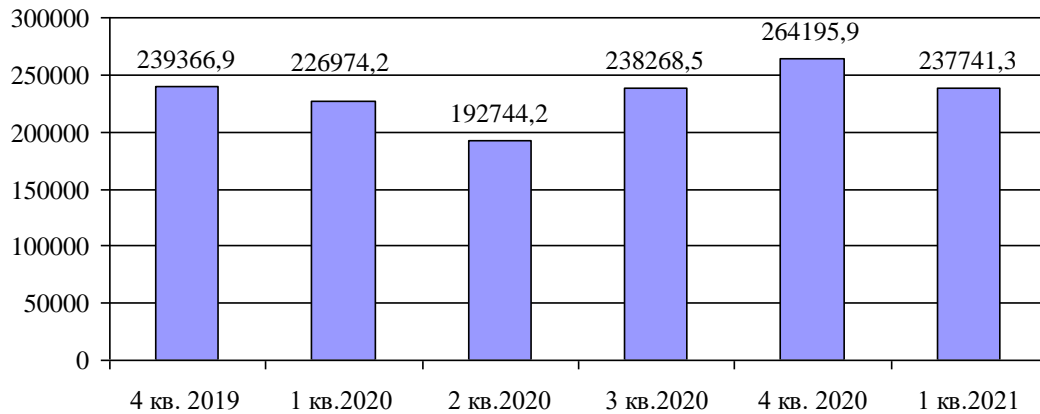


Рис. 3. Обсяг реалізованих послуг, млн. грн.
* побудовано за даними Держстату [2]

Для того, аби втриматись на ринку, підприємствам слід було взяти заходів щодо пристосування до нових умов та правил роботи. Тоді як заклади харчування активно почали налагоджувати роботу служб доставки, підприємства фінансової сфери - роботу онлайн-сервісів, інші - переводити працівників на дистанційну роботу, такі сфери, наприклад як туристична галузь, ринок нерухомості (в першу чергу здача нерухомості в оренду) опинились під загрозою.

Очікування підприємств сфери послуг щодо відновлення обсягів виробництва є найбільш песимістичними, що відображається також у індикаторі ділової впевненості сфери послуг, що визначається Держстатом на основі опитувань респондентів (рис. 4). У 2 кв. 2021 року цей показник становив мінус 27,0%.

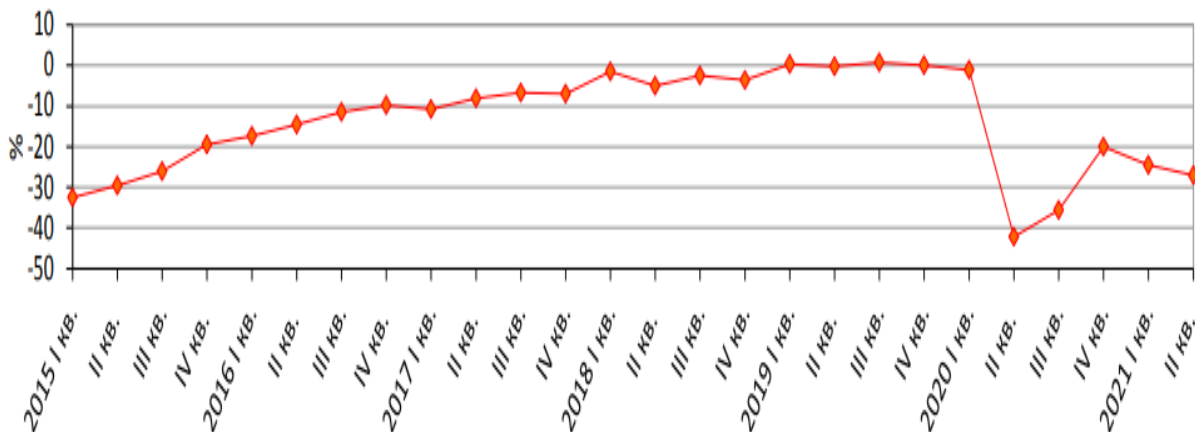


Рис. 4. Індикатор ділової впевненості у сфері послуг [1]

Щодо факторів, що стримують діяльність у сфері послуг близько 35,0 % опитаних відзначили недостатній попит, понад 25,0 % - фінансові обмеження, 50,0 % вказали на інші фактори (рис.5).

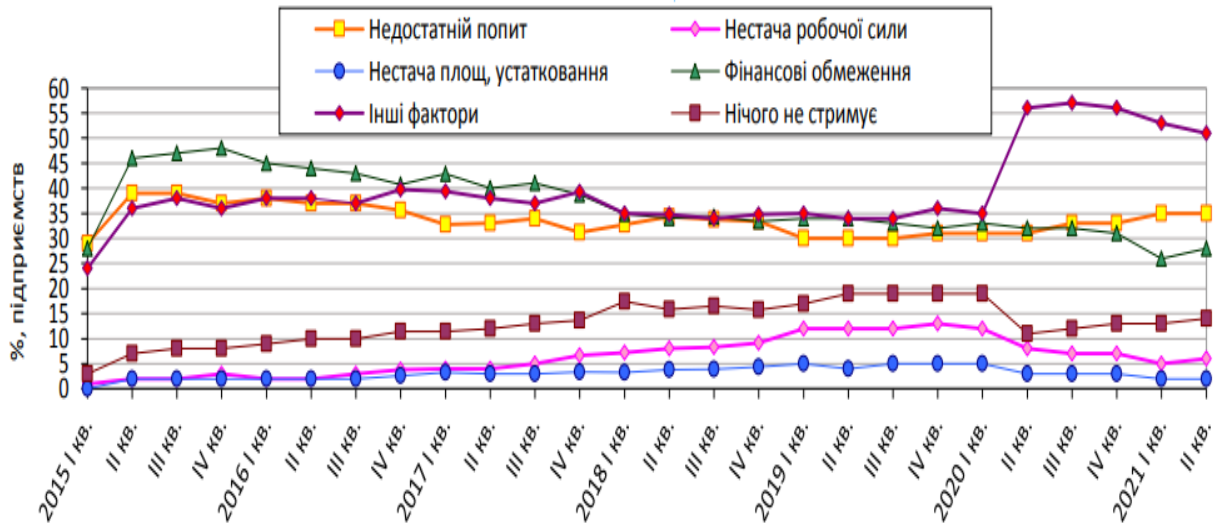


Рис. 5. Фактори, що стримують діяльність у сфері послуг [1]

Методи підвищення ефективності діяльності умовно можна поділити на дві категорії – якісні та кількісні (рис. 6).

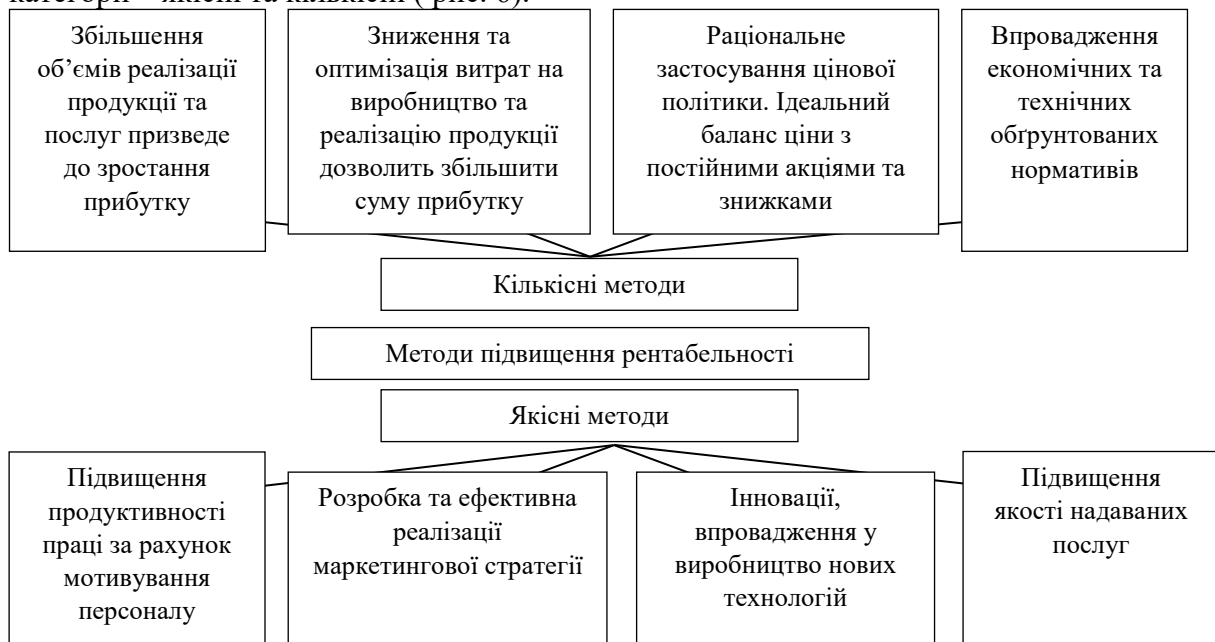


Рис. 6. Якісні та кількісні методи підвищення рентабельності
* розроблено на основі [3; 4].

Зупинимось детальніше на пріоритетах оптимізації витрат постійного характеру, що становлять основну частину витрат підприємств сфери послуг, безпосередньо не залежать від обсягу реалізації і не можуть бути змінені в короткостроковій перспективі: оренда приміщень, утримання будівель і основних фондів, підготовка і перепідготовка персоналу, заробітна плата постійних працівників. Варто відмітити, що тотальне зниження за усіма складовими постійних витрат є не зовсім правильним, адже таким чином підприємство фактично мінімізує перспективи власного розвитку. Саме тому доцільно говорити про оптимізацію витрат там, де це можливо. Методами оптимізації, зокрема, можуть стати:

- переведення частини витрат із постійних у змінні (наприклад, прив'язка витрат на оплату праці до результативності працівника);

- оптимізації орендних витрат (скорочення нерентабельних площ; викуп орендованого майна; здача орендованого майна у суборенду; створення мобільних робочих місць для працівників, чия робота пов'язана із постійними поїздками, без необхідності утримування орендованих приміщень);
- оптимізація організаційної структури. Наприклад, закриття стаціонарних представництв у тих місцях, де витрати на їх утримання надміру високі, і налагодження онлайн-комунікацій за допомогою IP-телефонії; організація роботи єдиного віддаленого call-центру. Оптимізувати можна і роботу персоналу, зокрема скоротити чисельність проміжних керівників, усунути дублювання функцій персоналу, розширити функціональні обов'язки окремих виконавців (злиття посад із суміжними функціями);
- аутсорсинг, тобто передача виконання робіт, виконавці яких не мають 100,0-відсоткового завантаження, спеціалізованим компаніям;
- налагодження самостійного виконання певних робіт, витрати за якими стороннім організаціям є надмірними. Наприклад, приватна клініка щомісячно сплачує за стерилізацію інструментів іншій компанії. Варто прорахувати, чи не доречніше буде інвестувати у покупку власного стерилізатора;
- встановлення розумних лімітів витрат;
- оптимізація роботи адміністративного автопарку, впровадження системи паливних карток;
- скорочення невиробничих/нестратегічних витрат,
- автоматизація бізнес-процесів.

Обов'язково слід проводити аналіз можливих сценаріїв розвитку в результаті проведення оптимізації витрат, адже певні дії, що спершу можуть видатись упалінцям ефективними, в подальшому призведуть до нарощення інших витрат (наприклад, перенесення офісу компанії за місто призведе до зростання витрат на транспортування співробітників тощо).

Висновки. Підприємства сфери послуг виявились чи не найуразливішими до впливу пандемії і карантинних обмежень, що фактично зупинили роботу деяких галузей. Відновлення роботи потребує від менеджменту підприємств виважених управлінських рішень спрямованих на використання зовнішніх можливостей і внутрішніх переваг.

Одним із методів збільшення прибутку і підвищення рентабельності підприємств є зниження і оптимізація витрат. Проте реалізацію цих заходів необхідно проводити виважено і обдуманно, аби вони не зашкодили компанії і не стали стримуючим фактором подальшого розвитку. Використання елементів операційного аналізу дозволить упалінцям мінімізувати притаманні компанії ризики операційного та фінансового характеру і визначити найбільш підходящу для даного підприємства структуру витрат і капіталу в залежності від стадії життєвого циклу і умов ринкового середовища.

Список бібліографічного опису:

1. Державна служба статистики. Очікування підприємств сфери послуг у II кварталі 2021 року щодо перспектив розвитку їх ділової активності. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2021/fin/tp/posl/posl_Pkv_2021_u.pdf.
2. Державна служба статистики. Рентабельність операційної діяльності підприємств. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/fin/rodp/rodp_ed/rodp_ed_u/arh_rodp_ed19_u.htm.
3. Петрик В. І. Управління рентабельністю підприємства та напрями його удосконалення. *Матеріали XLVI науково-технічної конференції підрозділів Вінницького національного технічного університету (НТКП ВНТУ–2017) [Електронне мережне наукове видання] : збірник доповідей.* Вінниця: ВНТУ, 2017. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2017/paper/view/2480http://ir.lib.vntu.edu.ua/handle/123456789/17127>.
4. Мелень О. В., Гаріб'ян Т. А. Актуальність питань розробки напрямів підвищення прибутковості підприємства. *Науковий вісник Херсонського державного університету.* 2014. №8. С. 91 – 94.

* стаття підготована з використанням матеріалів висвітлених у кваліфікаційній роботі бакалавра:
 Войтюк Д.С. Напрямки підвищення рентабельності підприємства (на матеріалах ТзОВ «Тола Архпроект»).
 – Рукопис. Кваліфікаційна робота здобувача першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування освітньо-професійної програми «Фінанси, банківська справа та страхування». Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2021.

References:

1. The official website of the State Statistics Service of Ukraine (2021). Expectations of service enterprises in the second quarter of 2021 regarding the prospects for the development of their business activity, available at: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2021/fin/rp/posl/posl_IHkv_2021_u.pdf [in Ukrainian]
2. The official website of the State Statistics Service of Ukraine (2021). Profitability of operating activities of enterprises, available at: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/fin/rodp/rodp_ed/rodp_ed_u/arh_rodp_ed19_u.htm [in Ukrainian].
3. Petryk V.I. (2017). Management of profitability of the enterprise and directions of its improvement [Materials of the XLVI Scientific and Technical Conference of Subdivisions of Vinnytsia National Technical University (STCU VNTU-2017)] *Materialy XLVI naukovo-tekhnichnoyi konferentsiyi pidrozdiliv Vinnyts'koho natsional'noho tekhnichnoho universytetu (NTKP VNTU-2017)* [Electronic online scientific publication]: collection of reports. Vinnytsia: VNTU, available at: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2017/paper/view/2480http://ir.lib.vntu.edu.ua//handle/123456789/17127> [in Ukrainian]
4. Melen O.V., Gariyban T.A. (2014). Relevance of issues of development of directions of increase of profitability of the enterprise [Scientific Bulletin of Kherson State University] *Naukovyy visnyk Khersons'koho derzhavnoho universytetu*, №8, 91 - 94 [in Ukrainian].

* the article is prepared using the materials covered in the qualification work of the bachelor:

Voitiuk D.S. Directions for increasing the profitability of the enterprise (on materials of «TOLA ARHПРОЕКТ» Ltd). – Manuscript. Qualification work of the first (bachelor) higher education specialist of the specialty 072 Finance, Banking and Insurance of the educational-professional program «Finance, Banking and Insurance». Lutsk National Technical University. Lutsk, 2021.

Дата подання публікації: 17.07.2021 р.

УДК 378.016:004

Шматковська Т. О., к.е.н., доцент
Shmatkovska T., Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
<https://orcid.org/0000-0003-2771-9982>

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТА КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Особливості економічного розвитку в умовах інтенсифікації технічних та технологічних змін передбачають необхідність врахування багатьох факторів для забезпечення ефективності професійної управлінської діяльності, чим ускладнюють існуючу систему формування менеджменту для багатьох суб'єктів господарювання. Уже зараз можна упевнено стверджувати, що без залучення інноваційних рішень, які базуються на компонентах новітніх інформаційних технологій, як то цифрові платформи, новітнє програмне забезпечення, когнітивні технології тощо, неможливе ефективне функціонування будь-якого підприємства. Більше того – без застосування даних інформаційних технологічних рішень наразі неможливою є ефективна реалізація таких процесів, як управління, контроль, збір та оперативна обробка економічної інформації, а загалом – якість використовуваних інформаційних технологій в сучасних умовах напряму впливає на фінансові результати та прибутковість діяльності підприємств. Також одним із ключових елементів забезпечення успішної реалізації сучасного управління є формування належного рівня та оперативності комунікації між різними ланками підприємства, включаючи вертикальні управлінські зв'язки та горизонтальне адміністрування на кожному із ієрархічних рівнів управління. Саме сучасні цифрові рішення у сфері комунікацій дозволяють із належною ефективністю розв'язати це питання і забезпечити оперативне реагування управлінського апарату на будь-які зміни у зовнішньому середовищі функціонування господарюючого суб'єкта.

В статті розглянуто особливості ефективного застосування інформаційних та комунікаційних технологій в процесі управлінської діяльності сучасних підприємств. При цьому визначено, що новітні технологічні рішення стосуються не лише підвищення результативності процесу виробництва, але й напряму впливають на професійну діяльність працівників підприємства у кожному його підрозділі. При цьому цифрові та інформаційні рішення з однаковою ефективністю можуть застосовуватися як для процесів підбору персоналу на підприємстві, так і з метою підвищення ефективності функціонування конкретної ділянки виробництва та результативності діяльності підприємства в цілому. Запропоновано комплекс рішень щодо впровадження інформаційних та комунікаційних технологій, які рекомендовано до