

Конфлікти, що виникають під час обслуговування, потребують значної уваги. Такі конфліктні ситуації призводять до зниження якості обслуговування, погіршення фізичного й емоційного стану персоналу і відвідувачів. Також важливим аспектом є реакція керівництва на конфліктні ситуації з метою запобігання їх у майбутньому та збереження довіри відвідувачів. На офіційному сайті ТОВ «Нова пошта» представлено форму для зворотного зв'язку зі споживачами, де можна задати питання, залишити скаргу чи пропозицію.

Зусилля компанії «Нова пошта» повинні розвиватися за обраним вектором.

### **Список використаних інформаційних джерел**

1. Кодекс корпоративної етики. URL: [https://novaposhta.ua/uploads/misc/doc/corporate\\_ethics\\_codex.pdf](https://novaposhta.ua/uploads/misc/doc/corporate_ethics_codex.pdf).
2. Колективний договір ТОВ «Нова пошта». URL: <https://profspilka.org/themes/psnp/assets/doc/koldogovor.pdf>.

***О. І. Чернишенко, аспірант;  
Т. О. Кобєлева, д-р екон. наук, професор  
Національний технічний університет «ХПІ», м. Харків***

### **ДОСЛІДЖЕННЯ ВИДІВ ВИТРАТ ОБІГУ ТОРГІВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Витрати обігу – це витрати на доведення товару від виробника до споживача, виражені у вигляді грошей. Вони є суспільно необхідними матеріалами праці, які забезпечують виконання торговцями своїх функцій і завдань [1–14]. Витрати на обіг характеризуються їх величиною і рівнем. Рівень витрат у роздрібній торгівлі визначається у відсотках до роздрібного товарообігу і є важливим якісним показником у торговельній діяльності.

За показником «рівень витрат на обіг» оцінюють: як суму витрат на тисячу гривень обороту; як частку торгових витрат у ціні; як ефективність використання різного роду ресурсів [2, 8, 12].

Оптимальний рівень витрат відповідає оптимальному способу використання обмежених ресурсів для досягнення поставленої мети, забезпечення конкурентоспроможності.

Витрати на обіг умовно поділяють на чисті і додаткові витрати. Чисті витрати – це витрати на організацію процесу купівлі-продажу, утримання адміністративно-управлінського персоналу, витрати на бухгалтерський облік і звітність (бухгалтерський облік, реклама, касові операції і таке ін.) [7]. Додаткові витрати обумовлені продовженням виробничого процесу в торгівлі (фасування, упаковка), тобто при перетворенні виробничого асортименту в торговий асортимент.

Витрати на обіг також бувають явними і неявними. Явні (бухгалтерські) витрати – це витрати, пов’язані з використанням залучених матеріальних, фінансових і трудових ресурсів, які в повному обсязі відображені в бухгалтерському обліку і пов’язані з витратомісткістю реалізації продукції відповідно до законодавства.

Явні витрати поділяються на [3, 9]:

а) матеріальні витрати (вартість товарів, сировини, матеріалів, що використовуються для упаковки, зберігання, забезпечення нормального торгово-технологічного процесу; вартість робіт і послуг, що надаються іншими підприємствами даному підприємству; паливо всіх видів та інші витрати);

б) витрати на оплату праці (основна та додаткова заробітна плата, оплата роботи за трудовим договором та угодою підряду);

в) відрахування на соціальні потреби та інші внески;

г) амортизація основних засобів (сума амортизаційних відрахувань на власні та орендовані активи, розрахована за ставками амортизаційних відрахувань);

д) інші витрати (податки, збори, платежі, внески до страхових фондів, витрати на відрядження, навчання персоналу).

Неявні витрати – це витрати, пов’язані з використанням ресурсів, що належать організації. До них відносяться виплати, які організація могла б отримати, якби вона більш вигідно використовувала свої ресурси (альтернативні витрати), нормальний прибуток, які утримують підприємця в обраній ним галузі [13].

Витрати обігу класифікуються за видами і статтями витрат і галузями господарської діяльності. Номенклатура статей витрат,

єдина для всієї сфери обігу, включає півтора десятка найменувань. За управлінням витратами обігу (і залежністю статей витрат від обсягу обороту) вони класифікуються на постійні і змінні.

Постійні витрати – це статті витрат, які безпосередньо не залежать від обсягу і структури товарообігу. Ці витрати фіксуються тільки в короткостроковій перспективі діяльності торгової організації. Крім постійних витрат, слід розрізняти залишкові і стартові витрати. Залишкові витрати – це частина постійних витрат, які виникають в торговельній організації в період припинення її діяльності з реалізації товарів. Стартові витрати – це частина постійних витрат, які виникають при відновленні торгівлі.

Змінні витрати – це витрати, величина яких контрольована і залежить від обсягу товарообігу. Характер залежності змінних витрат від обсягу торговельної діяльності має різний ступінь еластичності. У зв'язку з цим розрізняють змінні витрати:

- пропорційні – еластичність між цими витратами та обсягом товарообігу дорівнює одиниці;

- депресивні – еластичність між цими показниками менше «1».

До умовно фіксованих витрат обігу в торговому підприємстві відносяться: витрати на оренду та утримання будівель, споруд, приміщень, обладнання, інвентарю та пасажирських транспортних засобів; псування посуду, столової білизни та малоцінного інвентарю та витрат на їх утримання; витрати на рекламу; витрати на ремонт основних засобів; платежі зі страхування майна (крім страхування вантажу та ризику погашення кредиту); інші матеріальні та прирівняні до них предмети; витрати на фіксовану частину заробітної плати; нарахування (внесків на соціальне страхування, фонду зайнятості та позачергового податку) на фіксовану заробітну плату; податки і відрахування, які не залежать від розміру обороту.

До умовно змінних витрат обігу в торговому підприємстві відносяться: транспортні витрати; відсотки за короткостроковими кредитами; витрати на зберігання, обробку, сортування та пакування товарів; транзакційні витрати на упаковку; платежі зі страхування майна (зокрема, страхування вантажів та ризику погашення кредиту); втрата товару при обробці, зберіганні та

реалізації; додаткові трудовитрати; нарахування (внески на соціальне страхування, фонд зайнятості, податок на надзвичайні ситуації) на змінну частину заробітної плати; податки і відрахування, ставки яких обчислюються у відсотках від обороту.

Загальна сума постійних і змінних витрат – це валові (або загальні) витрати на продаж. Поряд з показником вартості обігу в економіці використовується показник вартості споживання. Витрати на споживання – це витрати на пошук товару, його купівлю, доставку додому і підготовку до споживання.

### Список використаних інформаційних джерел

1. Nagy S., Pererva P. G. (2021) Formation of an innovative model of the Hungarian business economy // *Marketing of innovations. Innovations in marketing: materials of the Intern. Sci. Internet Conf.*, December 2021. Bielsko-Biala. P. 51–54.
2. Pererva P. G., Kocziszky G., Szakaly D., Veres Somosi M. (2012) Technology transfer / P. G. Pererva. Kharkiv-Miskolc : NTU «KhPI». 668 p.
3. Перерва П. Г., Борзенко В. І., Кобелева Т. О. Інтелектуальна власність: магістерський курс : підручник. Харків : НТУ «ХПІ», 2019. 1002 с.
4. Старостіна А. О. Маркетинг: теорія, світовий досвід, українська практика : підручник. Київ : Знання, 2009. 1070 с.
5. Pererva P. G., Tkachev M. M., Kobieliava T. O. Evaluation of holder profits violation of their exclusive rights // *Науковий вісник Полісся*. 2016. № 4 (8), ч. 2. С. 240–246.
6. Ткачова Н. П., Перерва П. Г. Розвиток методів аналізу фактичного стану конкурентних переваг підприємства // *Економіка розвитку*. 2011. № 4. С. 116–120.
7. Гладенко І. В., Перерва П. Г. Моніторинг інноваційної діяльності: інтерпретація результатів // *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2010. № 2. С. 76–84.
8. Kobieliava T. O., Tkachov M. M., Tkachova N. P., Pererva P. G. (2017) Determination of marketing characteristics of market capacity for electrical automation // *Менеджмент і маркетинг інновацій*. № 3. С. 79–86.
9. Кобелева Т. О. Комплаєнс-безпека промислового підприємства: теорія та методи : монографія. Харків : Планета-Принт, 2020. 354 с.