

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ АНАЛІЗУ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ TOPICAL QUESTIONS FOR ANALYSIS OF QUANTITY OF SERVICE

У статті розглянуті можливості застосування принципів економічного аналізу стосовно можливостей їх дотримання під час здійснення аналізу якості обслуговування. Реалізація принципу якості обслуговування має забезпечуватися системою правового регулювання, яка спрямована на можливість визнання витрат на якість обслуговування за забезпечення виконання кодексу ділової конкуренції. Встановлено, що можливий дохід підприємство може отримати за наявних торговельних потужностей, визначеного обсягу реалізації продукції за наявної кон'юнктури ринку та відповідної якості обслуговування населення. Доведено, що наслідком аналізу є ефективне управління якістю обслуговування. Розроблення раціональної, ефективної асортиментної політики сприятиме оновленню асортименту, здешевленню продукції, її конкурентоспроможності на ринку товарів у державі та за її межами. Особливо це стосується забезпечення переліку споживчого кошику та якості продукції.

Ключові слова: облік, споживчий кошик, конкурентоспроможність, якість обслуговування, економічна вигода, ефективність бізнесу, витрати.

In the article the possibilities of application of principles of economic analysis are in relation to possibilities of their observance during realization of analysis of quality of service. Realization of principle of quality of service must be provided the system of the legal adjusting, which is directed on possibility of confession of charges on quality of service for providing of implementation of code of business competition against realization of of poor quality competition. Found that the potential income the company can be obtained by existing commercial facilities, certain volume of sales in the existing market conditions and appropriate quality services. The costs of turnover are socially necessary expenditures, which provide high standards of public service trade. Expenditure on quality of service – a complicated economic category, and the current methods of accounting do not allow directly and accurately identify the following costs of business structures. This requires specific and detailed (empirical) analysis of the cost structure and its elements. As a conclusion, effective organization of economic analysis of the quality – is quite important and painstaking work, because of its accuracy and rationality depends the effectiveness of management decisions on the basis of the results of analytical studies. Organization of cost accounting of expenses on the service quality is necessary to carry out the following activities develop methods for collecting, processing, analyzing, and optimizing the cost of service quality; identify the sources of information. Accounting the costs, spent on the service quality, should not be limited by just simple reflection of their value. It is well-proven that investigation of analysis is an effective quality management of service. Absence of rational, effective assortment policy of every enterprise. In its development it is necessary to spare the update of assortment, reduction of prices of products, its competitiveness, at the market of commodities in the state and after its limits. Especially it touches providing of list a consumer a basket and quality of products.

УДК 005.52:339.1:657

Гриценко О.І.

к.е.н., доцент кафедри бухгалтерського обліку та оподаткування

Сумський державний університет

Горохова В.М.

викладач

Сумський коледж економіки і торгівлі

анализа в контексте их применения в осуществлении анализа качества обслуживания. Реализацию принципа качества обслуживания необходимо обеспечивать системой правового регулирования, которая направлена на возможность определения расходов на качество обслуживания в условиях выполнения кодекса деловой конкуренции. Установлено, что возможный доход предприятие может получить при имеющихся торговых мощностях, определенном объеме реализации продукции при существующей конъюнктуре рынка и соответствующем качестве обслуживания населения. Обосновано, что следствием анализа является эффективное управление качеством обслуживания. Разработка рациональной, эффективной ассортиментной политики должна способствовать обновлению ассортимента, уменьшению цены продукции, ее конкурентоспособности на рынке товаров в стране и за ее пределами. Особенно это касается обеспечения перечня потребительской корзины и качества продукции.

Ключевые слова: учет, потребительская корзина, конкурентоспособность, качество обслуживания, экономическая выгода, эффективность бизнеса, расходы.

The considered possibilities of application of principles of economic analysis are in relation to possibilities of their observance during realization of analysis of quality of service. Realization of principle of quality of service must be provided the system of the legal adjusting, which is directed on possibility of confession of charges on quality of service for providing of implementation of code of business competition against realization of of poor quality competition. Found that the potential income the company can be obtained by existing commercial facilities, certain volume of sales in the existing market conditions and appropriate quality services. The costs of turnover are socially necessary expenditures, which provide high standards of public service trade. Expenditure on quality of service – a complicated economic category, and the current methods of accounting do not allow directly and accurately identify the following costs of business structures. This requires specific and detailed (empirical) analysis of the cost structure and its elements. As a conclusion, effective organization of economic analysis of the quality – is quite important and painstaking work, because of its accuracy and rationality depends the effectiveness of management decisions on the basis of the results of analytical studies. Organization of cost accounting of expenses on the service quality is necessary to carry out the following activities develop methods for collecting, processing, analyzing, and optimizing the cost of service quality; identify the sources of information. Accounting the costs, spent on the service quality, should not be limited by just simple reflection of their value. It is well-proven that investigation of analysis is an effective quality management of service. Absence of rational, effective assortment policy of every enterprise. In its development it is necessary to spare the update of assortment, reduction of prices of products, its competitiveness, at the market of commodities in the state and after its limits. Especially it touches providing of list a consumer a basket and quality of products.

Key words: accounting, market basket, competitiveness, service quality, economic profit, business efficiency, expenses.

Постановка проблеми. Для успішної діяльності будь-яке підприємство повинно контролювати свої витрати та зіставляти їх із отриманими економічними вигодами. Саме тому на підприємстві необхідно здійснювати аналіз понесених витрат на покращення якості обслуговування. Для ефективного проведення економічного аналізу якості обслуговування необхідно правильно організувати аналітичну роботу, створити такі умови, які б забезпечили вивчення взаємозв'язків між окремими показниками діяльності суб'єкта господарювання. Керівництво підприємства повинно займатися організацією роботи аналітичного персоналу, для того щоб результати діяльності цього відділу надходили до керівництва вчасно і мали обґрунтоване пояснення для подальшого прийняття управлінських рішень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання щодо організації економічного аналізу якості продукції активно описують багато вчених, таких як М.С. Білик, М.А. Болюх, В.З. Бурчевський, В.І. Ганін, М.І. Горбатюк, А.Г. Загородній, Г.І. Кіндрацька, В.М. Мельник, Є.В. Мних, С.З. Мошенський, О.В. Олійник, З.Ф. Петряєва, П.Я. Попович, І.Ф. Прокопенко, Н.В. Тарасенко та ін. Це свідчить про певну зацікавленість дослідників цим питанням і необхідність проведення досліджень та внесення відповідних пропозицій щодо оптимізації та покращення процесу організації економічного аналізу якості обслуговування споживачів. Однак нині є невирішені проблеми формування в обліку інформації та аналізу витрат на якість обслуговування.

Постановка завдання. Торговельне підприємство має вирішити певні завдання для забез-

печення якості обслуговування: орієнтація товарообороту на зміну та розвиток споживчого ринку; забезпечення підприємству необхідної суми виручки та прибутку; забезпечення ефективного використання ресурсного потенціалу; відповідність структури товарообороту структурі попиту споживачів, забезпечення ритмічної роботи підприємства [1].

Виклад основного матеріалу дослідження.

Під час організації аналітичної роботи щодо якості обслуговування необхідно пам'ятати, що від особливостей фінансово-господарської діяльності буде залежати ефективність організації аналітичної роботи щодо оптимізації витрат на управління якістю, оскільки вони визначають рівень понесених витрат на організацію обслуговування споживачів.

У сучасних умовах господарювання слід приділяти увагу соціальній та економічній ефективності фінансово-господарської діяльності суб'єктів господарювання. На нашу думку, не можна побудувати єдині підходи до визначення необхідного переліку показників для забезпечення соціальної ефективності, оскільки кожна організація має самостійно визначати показники результативності для формування найбільш точної характеристики свого специфічного вкладу у стійкий розвиток зацікавлених сторін та суспільства.

Необхідно шукати можливості поєднання соціального та економічного ефекту функціонування підприємств.

Соціальний ефект цієї роботи виявляється у покращенні якості обслуговування населення, створенні умов для покупців, економії їх витрат для придбання товарів.

Економічна ефективність обчислюється у більш раціональному використанні ресурсів, збільшенні продуктивності праці робітників, прискоренні обертності товарів.

На думку авторів, таким фактором могла би бути якість обслуговування зацікавлених осіб. Ця категорія включає соціальні та екологічні аспекти діяльності, забезпечує головну мету діяльності компаній та безумовно впливає на рівень економічних показників.

Також у сучасних умовах проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки.

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

Доведення товарів від місця виробництва до споживача вимагає певних затрат живої та уречевленої праці. Ці затрати, виражені в грошовій формі, називаються витратами обігу.

У результаті для забезпечення прибуткової роботи комерційного підприємства керівництву необхідно:

– знати суму затрат, що приходяться на кожний вид товару, щоб визначити можливе зниження ціни з урахуванням затрат за конкретним їх видом;

– відмовитися від використання в комерційному обороті товарів, що не користуються достатнім попитом за цієї ціни, якщо подальше зниження цін на ці товари неможливе внаслідок високих затрат із цього товару;

– встановити торгово націнку диференційовано за кожним видом товарів не нижче від затрат на їхню реалізацію (якщо це дозволяє попит).

Чітка організація аналітичного процесу є умовою успішного проведення економічного аналізу. Організація економічного аналізу – це система раціональних, скоординованих дій для вивчення об'єкта спостереження відповідно до визначеної мети.

Питання організації аналітичної роботи, що пов'язана з якістю обслуговування на підприємстві, вимагає чіткого окреслення тих завдань та принципів, на яких базується ця діяльність. Це необхідно для більш повного та всебічного розуміння сутності цієї роботи.

Так, є декілька поглядів учених щодо принципів економічного аналізу. Зокрема, О.В. Олійник у своїй монографії зазначає, що відповідно до теорії пізнання можна виділити принципи теорії пізнання, що безпосередньо пов'язані з економічним аналізом. [8] Ці принципи можна простежити у табл. 1.

Відповідно до таблиці 1, принципи пізнання деякою мірою можна застосувати і до економічного аналізу, зокрема до економічного аналізу якості продукції та якості обслуговування. Так, розглядаючи принцип пізнаваності, можна стверджувати, що саме за допомогою аналітичного розгляду цього питання можна дійти відповідних висновків щодо стану якості обслуговування на підприємстві.

Принцип об'єктивності передбачає, що інформація, яка використовується для проведення аналізу, повинна бути достовірною та адекватно відображати стан відповідного суб'єкта господарювання. Але, оскільки результат проведення аналітичного дослідження можна вважати суб'єктивним, це вимагає відповідного кваліфікаційного рівня аналітика в тій сфері, в якій цей аналіз проводиться.

Таким чином, для проведення аналізу якості вважаємо за необхідне володіння аналітиком відповідними знаннями з питання якості.

Кожен вид витрат визначається, виходячи з економічного змісту, що міститься в кожному елементі витрат. Види витрат є базою для формування калькуляційних статей витрат.

На нашу думку, наявний перелік статей витрат на збут не дає можливості оцінити якість обслуговування населення.

**Принципи теорії пізнання, що безпосередньо пов'язані
з економічним аналізом якості продукції [8]**

Назва принципу	Характеристика принципу і його зв'язок з економічним аналізом
Принцип пізнаваності	передбачає, що загалом є пізнаваним. Економічні явища та процеси є пізнаваними, слугують об'єктами пізнання економічних наук, зокрема для економічного аналізу якості;
Принцип об'єктивності	ґрунтується на тому, що об'єкт пізнання, яким би він не був, існує поза і незалежно від суб'єкта, процесу пізнання. У процесі пізнання об'єкта аналітик повинен використовувати перевірену, достовірну інформаційну базу, оцінювати і діагностувати у взаємозв'язку і взаємозумовленості з іншими об'єктами, застосувати адекватний до потреб і цілей методичний інструментарій. Водночас економічний аналіз та його результати є суб'єктивними за змістом (за природою).
Принцип визначальності ролі практики у процесі пізнання	базується на визнанні суспільної практики основною, кінцевою метою пізнання та критерієм істини. Практика дає матеріал для пізнання, визначає характер його засобів, замовлення на досягнення тих чи інших проблем. Водночас необхідно знати і діаметрально протилежну думку щодо мірила практики в науці відомого американського філософа – наукознавця Уїлларда ван Куайна: з огляду на системний характер наукового знання емпірична перевірка окремо взятих висновків теорії неможлива.
Принцип історизму	передбачає вивчення сучасного стану предмета дослідження, реконструкцію минулого, а саме: виявлення основних етапів генезису явища або процесу, що вивчається, прогнозування тенденцій розвитку. У науці більше, ніж у будь-якому іншому інституті людства, як справедливо писав Дж. Бернал, «необхідно вивчати минуле для розуміння теперішнього і влади над природою в майбутньому». Застосування цього принципу в аналітичних дослідженнях з приводу якості продукції означає вивчення економічних явищ і процесів (предмету пізнання) з урахуванням конкретних умов, у яких вони виникли і розвиваються. При цьому необхідно усвідомити, що економічний аналіз як сервісна система повинен бути адекватним соціально-економічній системі, постійно удосконалюватися зі зміною економіки.
Принцип суперечності	випливає із закону єдності та боротьби протилежностей. Методологічний інструментарій економічного аналізу постійно удосконалюється, актуалізуються або з'являються нові прийоми та способи, триває дискусія щодо доцільності використання складних математизованих методик, адекватності методичного апарату запитам користувачів тощо.

Витрати на якість обслуговування мають забезпечити найкраще пристосування до задоволення невеликих за обсягом потреб конкретного покупця: можливості зміни асортименту товарів, працювати у зручні для покупця години тощо. Слід також приділяти увагу вивченню витратоємності реалізації товарів та послуг споживачам.

Вивчення витратоємності реалізації окремих груп товарів дає змогу вирішити певні аналітичні завдання:

- виявити економічні показники торгівлі окремими групами товарів для їх використання в процесі управління торговими процесами;
- провести аналіз витрат з урахуванням змін у структурі товарообороту;
- визначити напрями економії витрат, пов'язаних із реалізацією окремих груп товарів;
- обґрунтувати розмір торговельних націнок (знижок).

В основі цієї роботи має бути потоварно-груповий бухгалтерський облік витрат, розрахунок витратоємності товарних груп за статтями витрат, економіко-математичні методи тощо.

Потоварно-групові витрати являють собою суму витрат за статтями, встановленими на підставі розрахунку впливу факторів, зумовлених відмінностями витратоємності окремих груп товарів.

Для комерційних підприємств особливе значення має планування збуту, в основу якого слід покласти ціни, оборот та вартість реалізації.

Інформацію про збут потрібно формувати в розрізі груп товарів, кількості та частоти замовлення, рівня задоволеності споживачів якістю обслуговування.

У процесі аналізу розглядають такі показники: динаміку чисельності населення, споживання товарів на душу населення, динаміку доходів та купівельної спроможності, динаміку попиту та виробничих потужностей конкурентів.

З одного боку, обсяг реалізації залежить від витрат на якість обслуговування, оскільки для найбільшого задоволення споживачів необхідно формувати відповідний перелік товарів чи послуг. З іншого боку, від обсягу реалізації залежить певною мірою обсяг та рівень витрат на якість обслуговування.

В основу формування об'єктивних факторів якості обслуговування слід покласти мінімальний споживчий бюджет як набір продовольчих і непродовольчих товарів і послуг у натуральному і вартісному вираженні, що забезпечує задоволення основних фізіологічних і соціально-культурних потреб людини. Поняття споживчого кошика є у багатьох країнах світу.

Споживчий кошик – асортимент товарів, що характеризує типовий рівень і структуру місяч-

ного (річного) споживання людини або сім'ї. Такий набір використовується для розрахунку мінімального споживчого бюджету, виходячи з вартості споживчого кошика у діючих цінах. Споживчий кошик слугує також базою порівняння розрахункових і реальних рівнів споживання.

Ціна споживчого кошика залежить від рівня роздрібних цін на товари і тарифів на платні послуги (наприклад, комунальні платежі). Ця практика відома у всьому цивілізованому світі. З кожного виду потреб до розрахунку включають придбання відносно дешевих товарів, як правило, за державними фіксованими цінами. Якщо, наприклад, на ринку цей продукт або послуга продається за більш низькими цінами, за основу береться найнижчий рівень.

При цьому якість обслуговування торговельними підприємствами, на нашу думку, не відповідає потребам споживачів. Формування асортименту товарів не спирається на маркетингове дослідження попиту і часто зводиться до укладання договорів із доступними та найбільш вигідними постачальниками продукції. Дуже часто до уваги навіть не береться зміст затвердженого в державі споживчого кошика. Споживчий бюджет не забезпечується в повному обсязі, а особливо це спостерігається в сільській місцевості.

Формуванням споживчого кошика займається Кабінет Міністрів України. На основі даних зі споживчого кошика та споживчого бюджету розраховуються такі показники, як мінімальна зарплата і мінімальні пенсії.

Поняття споживчого кошика є у багатьох країнах світу. Ціна і національні особливості споживчого кошика в кожній країні свої: споживчий кошик американця нараховує 300 продуктів і послуг, француза – 250, англійця – 350, німця – 475. Український споживчий кошик нещодавно був розширений до 297 найменувань продуктів.

Однак аналіз асортименту роздрібної мережі України показав, що підприємці не керуються необхідним для формування споживчого кошика переліком товарів. Особливо це простежується в сільській місцевості, де асортимент не вміщує навіть товарів першої необхідності. Якщо говорити про ціноутворення, то тут взагалі спостерігаються невідповідності.

Так, із метою отримання максимального прибутку за найменших затрат суб'єкти господарювання все частіше реєструються як фізичні особи-підприємці. Ця обставина спрощує ведення бухгалтерського обліку (який є основою інформаційного забезпечення якісного аналізу господарської діяльності) та не створює умов для дослідження умов збуту, а також унеможлиблює обґрунтоване ціноутворення. За цих обставин не можна взагалі говорити про забезпечення якості обслуговування населення.

Дослідивши принцип визначальної ролі практики в процесі пізнання, торкаючись питання якості, дотримуємося підходу, що роль практики у такому виді аналізу є доволі значною, оскільки, використовуючи емпіричні дані щодо цього питання, ми зможемо простежувати динаміку зміни відповідних показників і тим самим застосувати відповідні заходи щодо їхнього покращення та оптимізації витрат на її забезпечення.

Застосування принципу історизму під час економічного аналізу якості продукції передбачає, що під час виконання аналітичних досліджень важливо спиратися не лише безпосередньо на економічні явища, але і на умови, за яких вони виникли, тобто, використовуючи знання щодо середовища, в яких проводиться економічний аналіз певних явищ, його проведення може принести ефективні результати, оскільки в цьому разі враховуються всі фактори, що здійснюють вплив на це явище.

Використання принципу суперечності під час проведення економічного аналізу безпосередньо пов'язане з постійним удосконаленням цієї науки. Як правило, дані про витрати, витратоємкість, доходність за товарними групами не наводяться, але для розрахунку прибутку за товарними групами необхідна точна інформація. При цьому найбільш прийнятним методом калькулювання витрат є обліково-розрахунковий метод.

Він дає змогу отримати досить точну інформацію про витрати за товарними групами. Цей метод може бути застосований без ускладнень в оптовій торгівлі, оскільки тут облік надходжень та реалізації ведеться за окремими одиницями товарів. Під час калькулювання затрат за товарними групами в роздрібних торгових підприємствах для отримання даних про реалізацію за товарними групами бажано використовувати розрахунково-касове обладнання.

За товарами дострокового надходження та сезонного зберігання слід брати середні суми за рік (середньомісячні, середньоквартальні). Як наслідок, можуть бути допущені певні відхилення в розрахунках, які є найбільш точними носіями інформації для аналізу та прогнозування в торгівлі в сучасних умовах господарювання. Дані калькуляційних розрахунків дадуть змогу визначити управлінські рішення з найбільшим ступенем достовірності.

Якщо в магазині не ведеться облік реалізації за групами товарів, то під час калькулювання затрат показник товарообороту слід замінити сумою надходження товарів за аналізований період. Дані про надходження товарів можна отримати із прибуткових документів за період, що досліджується. У цьому разі суми витрат мають дорівнювати поточним витратам. Загальна сума поточних витрат дорівнює дебетовому обороту рахунку 93 «Витрати на збут» за аналізований період або

сумі дебетових оборотів за цим рахунком, якщо калькуляція здійснюється за декілька звітних періодів протягом року. Дані про окремі поточні витрати можна отримати з аналітичного обліку, з первинних документів.

Висновки з проведеного дослідження. Витрати обігу є суспільно необхідними затратами, що забезпечують високу культуру торгового обслуговування населення. Витрати на якість обслуговування – складна економічна категорія, і здебільшого нинішні методи обліку і звітності не дають змоги безпосередньо й точно виокремити такі витрати підприємницьких структур. Для цього необхідно провести конкретний і детальний (емпіричний) аналіз структури витрат та її елементів.

Отже, організація ефективного економічного аналізу якості – це досить важлива і кропітка робота, оскільки від її правильності та раціональності залежить ефективність управлінських рішень, що приймаються на основі результатів проведених аналітичних досліджень.

Таким чином, до основних проблем визнання та аналізу якості обслуговування як економічної категорії слід віднести:

– відсутність раціональної, ефективної асортиментної політики кожного підприємства. В її розробленні необхідно приділити увагу оновленню асортименту, здешевленню продукції, конкурентоспроможності на ринку товарів у державі та за її межами, особливо це стосується забезпечення переліку споживчого кошику та якості продукції;

– відчувається потреба в удосконаленні єдиної системи стандартизації та якості товарів, що включає розроблення конкретних технічних регламентів; підвищенні інформаційного забезпечення та покращенні якості життя через планування асортименту продукції відповідно до потреб населення (особливо у сільській місцевості); активізації відповідальності споживачів, що впливає на їхній вибір товарів; удосконаленні механізму ціноутворення та лібералізації внутрішнього ринку;

– реалізація принципу якості обслуговування має забезпечуватися системою правового регулювання, яка спрямована на можливість визнання витрат на якість обслуговування, забезпечення виконання кодексу ділової конкуренції проти здійснення недоброякісної конкуренції;

– завдання економічного аналізу якості обслуговування полягають в оцінці стану якості на підприємстві за попередні та звітний період, виявленні відхилень, причин та резервів поліпшення якості обслуговування.

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

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гриценко О.І., Скорба О.А. Внутрішньогосподарський контроль витрат на якість обслуговування: управлінський аспект. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 3 (165). С. 365–373.
2. Економічний аналіз: навчальний посібник / за ред. акад. НАНУ, проф. М.Г. Чумаченка. Київ : КНЕУ, 2003. 553с.
3. Економічний аналіз: теорія і практика/ Кіндрацька Г.І. та ін.; за ред. проф. А.Г. Загороднього. Львів : «Магнолія Плюс», 2006. 428 с.
4. Кіндрацька Г.І. Стратегічний менеджмент. Київ: Знання, 2006. 366 с.
5. Мартиненко М.М., Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент. Київ: Каравела, 2006. 320 с.
6. Мельник В.М. Основи економічного аналізу: короткий теоретико-методологічний курс. Київ : «Кондор», 2008. 128 с.
7. Мізюк Б.М. Стратегічне управління. Львів : Магнолія плюс, 2006. 392 с.
8. Олійник О.В. Розвиток економічного аналізу в умовах інституційних змін: монографія. Житомир : ЖДТУ, 2008. 653 с.
9. Пархоменко В.М. Організація бухгалтерського обліку витрат на якість. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/porta1/Soc_gum/Vzhdtu_econ/2009_4/24.pdf. (дата звернення: 24.12.2018).
10. Пшенична А.Ж., Верига Ю.А., Кравченко І.Ю. Прояви креативного обліку в економічній злочинності. URL: <http://www.dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/383/1/прояви%20креативного%20обліку%20в%20економічній%20злочинності.pdf>. (дата звернення: 27.12.2018).

REFERENCES:

1. Hrytsenko O.I., Skorba O.A. (2015) Vnutrishn'o-hospodars'kyi kontrol' vytrat na yakist' obsluhovuvannya: upravlins'kyi aspekt [Internal control of costs for quality of service: management aspect]. *Actual problems of the economy*. vol. 3, no. 165, pp. 365–373.
2. Chumachenko M.N. (2003) Ekonomichnyy analiz: navchal'nyy posibnyk [Economic analysis: tutorial]. Kiev: KNEU (in Ukrainian)
3. Kindratska G.I., Zagorodniy AG. (2006) Ekonomichnyy analiz: teoriya i praktyka. [Economic Analysis: theory and practice]. Lviv: Magnolia Plus. (in Ukrainian)
4. Kindratska G.I. (2006) Stratehichnyy menedzhment [Strategic management]. Kiev: Knowledge (in Ukrainian)
5. Martynenko MM, Ignatiev I.A. (2006) Stratehichnyy menedzhment [Strategic management]. Kiev: Caravel (in Ukrainian)
6. Melnik V.M. (2008) Osnovy ekonomichnoho analizu: korotkyy teoretyko-metodolohichnyy kurs [Fundamentals of economic analysis: a short theoretical and methodological course]. Kiev: "Condor" (in Ukrainian)
7. Miziuk B.M. (2006) Stratehichne upravlinnya [Strategic management]. Lviv: Magnolia Plus (in Ukrainian).
8. Oliynyk O.V. (2008) Rozvytok ekonomichnoho analizu v umovakh instytutsiynykh zmin [Development of economic analysis in conditions of institutional changes]. Zhytomyr: ZhDTU. (in Ukrainian).
9. Parkhomenko V.M. (2009). Orhanizatsiya bukhgalters'koho obliku vytrat na yakist' [Orga-

nization of cost accounting for quality]. URL: http://ahshive.nbu.gov.ua/rorta1/Sos_gum/Vzhdtu_esson/2009_4/24.rdf. (accessed 24 December 2018).

10. Pshenychna A.ZH., Veryha YU.A., Kravchenko I.YU. Proyavy kreatyvnoho obliku v ekonomichniy zlo-

chynnosti [Manifestations of creative accounting in economic crime]. URL: <http://www.dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/383/1/proyavy%20kreatyvnoho%20obliku%20v%20ekonomichniy%20zlochynnosti.pdf>. (accessed 27 December 2018).

Hrytsenko Olena

Candidate of Economic Sciences,
Senior Lecturer at Department of Accounting and Taxation
Sumy State University
Horokhova Viktoriya
Instructor
Sumy College of Economics and Trade

TOPICAL QUESTIONS FOR ANALYSIS OF QUANTITY OF SERVICE

The considered possibilities of application of principles of economic analysis are in relation to possibilities of their observance during realization of analysis of quality of service. Realization of principle of quality of service must be provided the system of the legal adjusting, which is directed on possibility of confession of charges on quality of service for providing of implementation of code of business competition against realization of of poor quality competition.

It is well-proven that investigation of analysis is an effective quality management of service. Absence of rational, effective assortment policy of every enterprise. In its development it is necessary to spare the update of assortment, reduction of prices of products, its competitiveness, at the market of commodities in the state and after its limits. Especially it touches providing of list a consumer a basket and quality of products.

The conducted researches of theoretical and practical aspects of forming at the account of information and analysis of charges on quality of service enabled to do such basic conclusions.

Organization of cost accounting of expenses on the service quality is necessary to carry out the following activities:

- identify department responsible for organizing the preparation of a commercial calculation;
- develop methods for collecting, processing, analyzing, and optimizing the cost of service quality;
- identify the sources of information and build a system of analytical accounting of cost quality, which consists of the documentation received from different departments;
- accounting the costs, spent on the service quality, should not be limited by just simple reflection of their value.

To the basic mechanisms a decision of this problem is the leadthrough of marketings researches of internal market and advertising, permanent work, on the improvement of quality and safety of products, creation of favourable terms, for realization of products, providing (at a necessity), after sale maintenance of buyers and robot on the increase of culture of organization as fundamental principle of quality of maintenance of population.

The costs of turnover are socially necessary expenditures, which provide high standards of public service trade. Expenditure on quality of service – a complicated economic category, and the current methods of accounting do not allow directly and accurately identify the following costs of business structures. This requires specific and detailed (empirical) analysis of the cost structure and its elements.

As a conclusion, effective organization of economic analysis of the quality – is quite important and painstaking work, because of its accuracy and rationality depends the effectiveness of management decisions on the basis of the results of analytical studies.

Thus, the main problems of recognition and analysis of the quality of service as an economic category should be:

- lack of rational, effective assortment policy of each enterprise;
- there is a need to improve the unified system of standardization and quality of goods, including the development of specific technical regulations; improving information provision and improving the quality of life through the planning of a range of products in accordance with the needs of the population (especially in rural areas); activating the responsibility of consumers, influencing their choice of goods; improvement of the mechanism of pricing and liberalization of the domestic market;
- the implementation of the principle of quality of service should be ensured by a system of legal regulation;
- the tasks of the economic analysis of the quality of service are to assess the quality of the enterprise in the previous and the reporting period, detecting deviations, reasons and reserves for improving the quality of service.