

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Економіки та менеджменту  
Кафедра Економіки, підприємництва та туризму

Кваліфікаційна робота на правах  
рукопису

**КОСТЮК ТЕТЯНИ СЕРГІЇВНИ**

УДК 330.005.95

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**ЗРОСТАННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ  
ДП «ЖИТОМИРСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»**

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

\_\_\_\_\_ Т.С. Костюк

Керівник роботи

**Грабчук Інна Францівна**

к.е.н., доцент кафедри економіки, підприємництва та туризму

Житомир – 2022

**Висновок кафедри Економіки, підприємництва та туризму**

за результатами попереднього захисту: \_\_\_\_\_

Протокол засідання кафедри \_\_\_\_\_

№ \_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (прізвище ,ім'я, по батькові)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Результати захисту кваліфікаційної роботи**

Здобувач вищої освіти Костюк Тетяна Сергіївна захистила

(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою \_\_\_\_\_

за шкалою ECTS \_\_\_\_\_

за національною шкалою \_\_\_\_\_

Секретар ЕК

\_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (прізвище ,ім'я, по батькові)

## АНОТАЦІЯ

**Костюк Т. С. «Зростання економічної ефективності функціонування ДП «Житомирстандартметрологія» – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 051 «Економіка». – Поліський національний університет, Житомир, 2022.

У кваліфікаційній роботі узагальнено наукові підходи до економічних категорій «ефективність» та «економічна ефективність». Проведено оцінку економічної ефективності функціонування ДП «Житомирстандарт-метрологія» та виявлено резерви її зростання. У результаті кореляційно-регресійний аналізу, встановлено, що головними факторами підвищення економічної ефективності функціонування підприємства є собівартість наданих послуг, продуктивність праці персоналу підприємства, матеріаломісткість виконаних робіт та послуг з метрології, випробування, сертифікації та стандартизації. Обгрунтовано використання CRM системи, яка дозволить на ДП «Житомирстандартметрологія» досягти ефективної взаємодії персоналу із клієнтами, постачальниками, посередниками та іншими структурними суб'єктами та водночас, розширити простір поінформованості послуг та робіт підприємства і вибудувати прозорі, керовані та передбачувані відносини із споживачами.

**Ключові слова:** ефективність, економічна ефективність, рентабельність, прибуток, підприємство.

Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 051 "Economics". – Polis National University, Zhytomyr, 2022.

The qualification work summarizes scientific approaches to the economic categories "efficiency" and "economic efficiency". An assessment of the economic effectiveness of the functioning of the State Enterprise "Zhytomyrstandard-metrology" was carried out and reserves for its growth were identified. As a result of the correlation-regression analysis, it was established that the main factors of increasing the economic efficiency of the enterprise's functioning are the cost of the services provided, the labor productivity of the enterprise's personnel, the material intensity of the performed works and metrology, testing, certification and standardization services.

The use of a CRM system is justified, which will allow Zhytomyrstandartmetrologiya SE to achieve effective interaction of personnel with customers, suppliers, intermediaries and other structural entities and, at the same time, to expand the scope of awareness of the company's services and works and to build transparent, manageable and predictable relations with consumers.

**Keywords:** efficiency, economic efficiency, profitability, profit, enterprise.

## ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИРОБНИЦТВА	6
1.1. Сутність ефективності як економічної категорії	6
1.2. Чинники зростання ефективності виробництва	9
1.3. Методика оцінки ефективності виробництва	10
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДП «Житомирстандартметрологія»	12
2.1. Організаційно-економічна характеристика суб'єкта господарювання	12
2.2. Ефективність використання виробничого потенціалу	16
2.3. Оцінка ефективності підприємницької діяльності підприємства	19
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ЗРОСТАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДП	23
3.1. Інноваційні напрями зростання ефективності функціонування підприємства	23
3.2. Кореляційно-регресійне обґрунтування факторів підвищення економічної ефективності функціонування підприємства	25
3.3. Обґрунтування економічної ефективності від реалізації запропонованих заходів	29
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	34
ДОДАТКИ	

## ВСТУП

Сучасне мінливе зовнішнє середовище, в якому функціонують підприємства, для підвищення економічної ефективності функціонування вимушені використовувати інноваційні методи управління виробничими процесами. Головним чином така ситуація пов'язана з посиленням конкуренції за розширення ринків збуту продукції чи послуг підприємства. Підвищення ефективності використання матеріальних та нематеріальних ресурсів з метою посилення ринкових позицій підприємства, наразі, є головною проблемою будь якого підприємства. За таких умов, обґрунтування пріоритетних заходів підвищення економічної ефективності функціонування ДП «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» наразі є актуальними, що і визначило проведення даного дослідження.

Завдання підвищення економічної ефективності діяльності підприємства завжди було пріоритетним і досліджувалося провідними вченими-економістами, зокрема: І. Казачков, О. Кравченко, Л. Левик, Т. Пінчук, С. Погорелов та іншими. Водночас розвиток науково-технічного прогресу, суттєві зміни у законодавстві, підвищення вимог споживачів до якості продукції, загострення конкурентної боротьби на світових та вітчизняних ринках збуту та інші чинники вимагають подальшої розробки науково-практичних рекомендацій щодо підвищення економічної ефективності діяльності ДП «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації».

Метою дипломної роботи є обґрунтування теоретико-методичних підходів та практичних рекомендацій щодо зростання ефективності функціонування Державного підприємства «Житомирський науково - виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації».

Досягнення зазначеної мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- узагальнити теоретичні положення щодо сутності та змісту економічної ефективності виробництва;
- обґрунтувати та розробити методичні підходи до оцінки економічної ефективності діяльності;
- визначити чинники підвищення економічної ефективності функціонування підприємства;
- здійснити оцінку ефективності функціонування Державного підприємства «Житомирський науково - виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації»;
- виявити резерви підвищення ефективності діяльності підприємства;
- запропонувати стратегічні напрями підвищення ефективності ДП «Житомирстандартметрологія»;
- розробити прогноз ефективності діяльності суб'єкта господарювання на перспективу.

Об'єктом дослідження є процес зростання ефективності функціонування Державного підприємства «Житомирський науково - виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації». Предметом дослідження є сукупність теоретико-методологічних і прикладних аспектів зростання ефективності функціонування ДП «Житомирстандартметрологія».

В процесі дослідження використовували такі методи: діалектичний, порівняння, графічний, статистичний, розрахунково-конструктивний, монографічний, тощо.

При проведенні дослідження керувались теоретичними положеннями та практичними рекомендаціями таких авторів: Андрійчук В.Г., Ареф'євої О.В., Боумен К.Н., Бойчик М.І., Бутинець Ф.Ф., Болух М.А., Василенко В.А., Горбонос Ф.В., Герасимчук В.Г., Зінчук Т.О., Коробов М.Я., Мацибора В.І.,

Мец В.О., Осовська Г.В., Покропивний С.Ф., Цал-Цалко Ю.С., Цигилик І.І. та інші

Дипломна робота виконана на основі показників звітності ДП «Житомирстандартметрологія за 2019-2021 рр. Має прикладний характер, рекомендації щодо напрямів зростання ефективності функціонування суб'єкта господарювання можуть використовуватися у випадку впровадження запропонованих стратегічних пропозицій та розробок у конкретних ДП «Житомирстандартметрологія».

Основні положення наукового дослідження «Пріоритетні заходи підвищення ефективності функціонування ДП «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» опубліковані у фаховому виданні «Економіка і суспільство», випуск № 44/2, листопад 2022 р.

Інформаційними джерелами дослідження були нормативні та законодавчі акти України з питань конкуренції, довідково-нормативні матеріали та наукова література відповідно до теми дослідження, звітність підприємства, результати власних досліджень, а також інформаційні ресурси мережі Internet.

Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 30 сторінок машинописного тексту. Матеріал магістерської роботи містить 10 таблиць, 4 рисунки та 17 додатків. Список використаних джерел містить 34 найменування і займає 4 сторінки.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

### 1.1. Сутність ефективності як економічної категорії

Головною метою функціонування підприємства є досягнення економічної ефективності. Ефективність у широкому розумінні означає співвідношення між одержаним ефектом та понесеними на його досягнення витратами [2, с. 70]. В умовах ринкової економіки за критерій економічної ефективності найчастіше приймається максимізація прибутку від виробництва та реалізації продукції при мінімальних витратах [5, с. 78].

Слово «ефективність» походить від слова «ефект», що з латинського «effectus» означає виконання, дія, або від «efficio» – дію, виконую. Розглянемо поняття «ефекту», сформульовані різними авторами, які представлені у додатку А.

Виходячи з понять зазначених у додатку А, можна зробити висновок, що ефект – це досягнутий або отриманий результат від виконання певного виду діяльності, явища або будь-якої іншої взаємодії.

Між категорією «ефект» та поняттям «ефективність» дуже тісний зв'язок, але необхідно чітко розрізняти ці поняття. Ефект – абсолютний показник результату будь-якої дії чи діяльності [3, с. 81]. Економічна ефективність – це категорія, яка оцінюється відношенням від отриманого ефекту до загальних витрат (затрат), тоді як економічний ефект – це корисний результат економічної діяльності, зиск від неї.

Ефективність – відносний показник результативності і може бути тільки позитивною величиною [8, с. 46]. Розглянемо визначення поняття «ефективність» різними авторами, що представлені у додатку А1.

Про наявність дискусійних питань щодо визначення сутності категорії «ефективності» свідчать наведені результати дослідження. Сініцина Т. А. та Орлов П. А. трактують її як співвідношення ефекту (результату) та витрат або



ресурсів, витрачених на його отримання. Такі автори як Турило А. М., Шеремет А. Д., Устенко О. Л., Сайфулін Р. С., Лямець В. І., Нусінов В. Я., Тевяшев А. Д., Темченко А. Г. розуміють це поняття як досягнення певних результатів. З вищезазначених визначень можна зробити висновки, що ефективність варто розуміти як показник певного результату діяльності підприємства, який визначається, як співвідношення ефекту до витрат на його виконання.

Іноді поняття «ефективність» може інтерпретуватися як «результативність». Насамперед це пояснюється тим, що дослівно «ефективність» (від латин. *efectus*) - це результативність, продуктивність, дієвість тощо. Однак, це різні поняття, так як «результативність» – це складне, багатоелементне, багатокритеріальне явище, для якого є характерними низка показників міри досягнення встановлених цілей суб'єкта господарювання та є «зовнішнім проявом» його діяльності [3, с. 10]. Тоді як, «ефективність» є «внутрішнім проявом» діяльності підприємства, який направлено на підвищення внутрішньої економічності його роботи та досягнення встановлених результатів завдяки економії виділених ресурсів на їх отримання тощо.

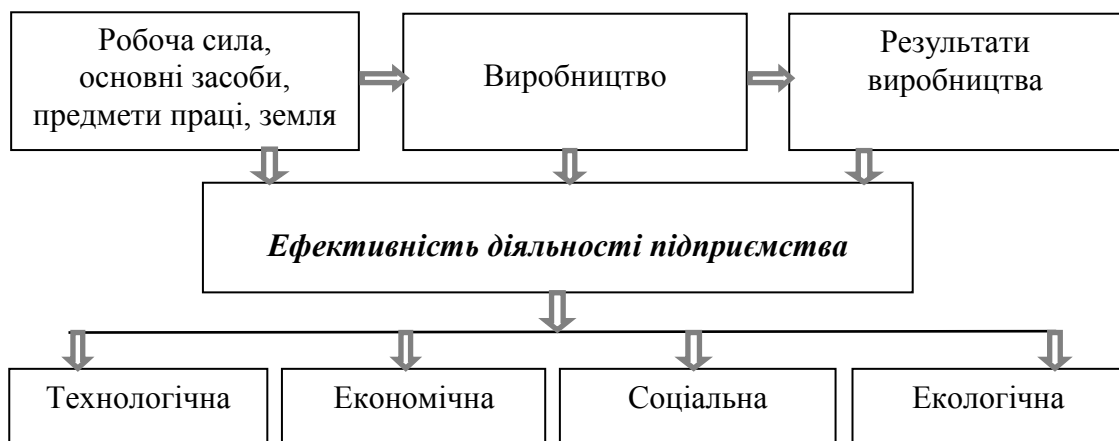
Поняття «результативність», визначені різними авторами, представлені у додатку А2. Враховуючи зазначені визначення «результативності» можна зробити висновок, що трактуються вони неоднозначно.

Андрійчук В. Г. пояснює ефективність як економічну категорію, яка є відображенням співвідношень одержаних результатів та витрачених на їх досягнення ресурсів. Тоді як економічна ефективність стверджується ним як співвідношення між ресурсами та результатами виробництва, при якому отримують вартісні показники ефективності виробництва [2, с. 397-399]. Падерін І. Д. схильний до думки, що економічна ефективність підприємства в економії всіх питомих витрат на виробництво продукції, що визначає його дохідність [65, с.90]. На думку Івашківа Т. С. прибуток це кінцевий результат

діяльності підприємства в межах «ресурсного» підходу. О. Шнипко стверджує, що економічна ефективність - це комбінація ресурсів, які дозволяють досягти максимального випуску товарів з найменшими витратами [65, с. 34]. Долан Е Дж. і Ліндсей Д. Вважають, що економічна ефективність це такий стан справ, за якого неможливо здійснити жодної зміни, яка більш повно могла б задовільнити бажання однієї людини, не перешкоджаючи задоволенню бажань іншої людини [19, с. 12].

Ми згодні з твердженням Т. С. Голубєвої та І. В. Колоса, в якому вони стверджують, що для визначення економічної ефективності діяльності підприємства варто порівняти результати діяльності (економічний ефект) з витратами або ресурсами, які забезпечили цей результат. [19, с. 67]. Крім того, ми згодні з Гончаровим А. Б. та Афанасьєвим М. В., стосовно того, що ефективність виробництва - це комплексне відображення кінцевих результатів використання робочої сили (працівників) та засобів виробництва за певний проміжок часу [18, с. 233]. Бойчик І. М. дає схоже визначення.

Процес взаємодії чинників і формування результатів виробництва можна подати у вигляді схеми (рис. 1.1).



**Рис. 1.1. Формування ефективності діяльності підприємства**

Джерело: побудовано за джерелом [3].

Серед наведених видів ефективності найбільш привертають увагу види ефективності за наслідками. Більш детальний розбір видів ефективності наведено в додатку А3.

## 1.2. Чинники зростання ефективності виробництва

Категорія ефективності діяльності підприємства може бути більш повно розкрита за умови виокремлення різних форм її вияву за визначеними ознаками (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

### Чинники зростання ефективності діяльності підприємства

Класифікаційні ознаки чинників ефективності.		
Джерела підвищення ефективності	Місце реалізації чинників у системі управління підприємством	
	Внутрішні	Зовнішні
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Зростання продуктивності праці у підприємстві.</li> <li>● Зниження трудомісткості, фондомісткості і матеріаломісткості продукції.</li> <li>● Підвищення ефективності використання основних фондів у підприємстві.</li> <li>● Раціональне застосування природних ресурсів, які використовуються у виробництві продукції.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Удосконалення технологій виробництва продукції.</li> <li>● Впровадження високопродуктивної техніки.</li> <li>● Застосування інноваційних видів культур.</li> <li>● Підвищення кваліфікації працівників.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Вплив державної економічної і соціальної політики.</li> <li>● Розвиток ринкової інфраструктури.</li> <li>● Структурні зміни у галузі, наукових дослідженнях і розробках, масштабах виробництва продукції тощо.</li> </ul>

Джерело: побудовано за джерелом [7].

Вагомим є показник економічної ефективності, коли результати виробництва порівнюються із витратами матеріально-грошових засобів. Економічна ефективність показує: «кінцевий корисний ефект від застосування засобів виробництва та живої праці, тобто віддачу сукупних вкладень» [59, с. 23].

Найбільш важливою слід вважати класифікацію чинників за місцем реалізації у системі управління ефективністю виробництва, особливо

виокремлення двох категорій чинників, а саме: внутрішніх (внутрішньовиробничих) і зовнішніх (загальногосподарських).

До внутрішніх чинників належать: технології, техніка та машини, працівники, організація виробництва, методи роботи і стиль управління у виробництві. Найбільш істотно справляють вплив на рівень і динаміку ефективності технологічні нововведення, особливо сучасні форми комплексної механізації та інформаційні технології.

### **1.3 Методика визначення ефективності діяльності підприємства**

Вибір способу обрахунку показників для визначення рівня ефективності діяльності підприємства є першочерговим для вибору критеріїв оцінки ефективності діяльності.

Конкурентне середовище у всіх сферах та галузях діяльності підприємства перш за все визначається умовами існуючої ринкової економіки, відповідно, найбільш доцільно використовувати максимально можливу кількість критеріїв під час визначення рівня ефективності діяльності підприємства.

Безсумнівно, що процеси господарської діяльності підприємства віднаходять свій вплив на поведінку інших аналогічних суб'єктів господарювання, що здійснюють свою діяльність на ринку у відповідних сферах та галузях.

В зв'язку з цим, проведення обрахунку показників та визначення рівня ефективності діяльності підприємства має надзвичайно важливе значення для оцінки обраної управлінським менеджментом підприємства стратегічної політики розвитку та діяльності. Проведена об'єктивна позитивна оцінка діяльності підприємства сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства та дозволяє розширити ринки збуту у всіх сферах та галузях діяльності підприємства зміцнюючи його імідж серед потенційних замовників.

Беззупинне зростання та нарощування капіталізації – це основний критерій визначення рівня ефективності діяльності підприємства.

Як основним базовим методологічним підходом для проведення обрахунку визначення ефективності діяльності підприємства варто використовувати співвідношення результату (ефекту) до ресурсу (витрат).

В той же час, необхідно враховувати, що перерахунок ресурсів самого підприємства для визначення ефективності його діяльності не буде достатнім і не є вичерпним. Необхідно в обов'язковому порядку враховувати всі об'єктивні фактори, що склались на ринку по всіх сферах та галузях діяльності підприємства. З метою отримання найбільш реалістичної та об'єктивної оцінки ефективності діяльності підприємства доцільно використовувати, наприклад, систематизований перелік показників ефективності діяльності підприємства згідно з додатком А4. У даній системі можна виділити такі групи показників: використання основних фондів; використання оборотних фондів; використання праці (трудових ресурсів); окремі види діяльності; узагальнюючі показники ефективності діяльності підприємства.

Отже, в умовах ринкових перетворень необхідна цілісна модель оцінки ефективності діяльності підприємства.

## РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДП «Житомирстандартметрологія»

### 2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства

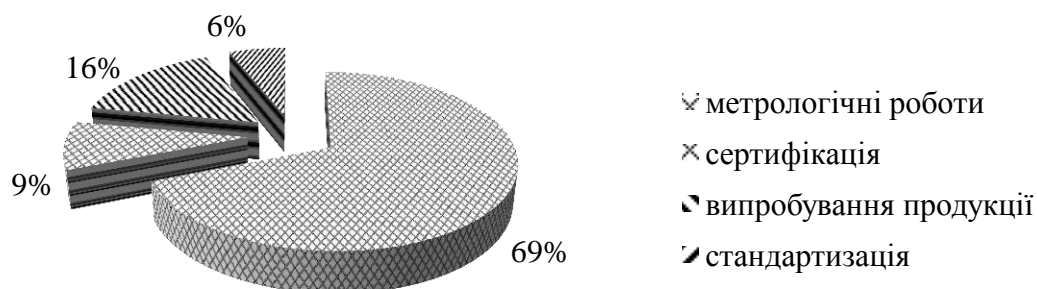
Державне підприємство «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» (скорочено – ДП «Житомирстандартметрологія») виконує державні функції у сфері стандартизації, метрології, оцінки (підтвердження) відповідності (сертифікації) продукції, послуг, систем якості. На даний час галузь сертифікації охоплює майже всю продукцію, що виробляється в регіоні. Найбільш пріоритетними видами діяльності підприємства є сертифікація систем управління якістю та безпечністю продуктів у системі НАССР.

Організаційну структуру ДП «Житомирстандартметрологія» наведено у додатку Б. Підприємство очолює генеральний директор Данчук Людмила Петрівна. Керівник представляє ДП «Житомирстандартметрологію» в межах чинного законодавства на всіх регіональних та зарубіжних рівнях.

Для досягнення стабільності у визначенні якості продукції у ДП «Житомирстандартметрологія» створено сучасну випробувальну базу. Лабораторія підприємства, в якій проводять випробування якості продукції, або послуг є однією з найкращих в Україні. За міжнародними стандартами порівняльних випробувань лабораторія ДП «Житомирстандартметрологія» входить у п'ятірку найкращих в Україні. Її було акредитовано в Турецькій системі, завдяки чому вітчизняним виробникам відкрито доступ на ринки 45 розвинених країн світу.

Проведений аналіз показників фінансово-господарської діяльності за 2021 р. засвідчив, що чистий дохід від реалізації робіт та послуг за рік становить 17274,0 тис. грн., що на 41% більше запланованого. В загальному обсязі чистого доходу становлять 69% – метрологічні роботи (11 837 тис. грн.); 9% – роботи із сертифікації (1 577 тис. грн.); 16% – з випробувань

продукції (2900 тис. грн.); 6% – роботи із стандартизації (960 тис. грн.) (рис. 2.)



**Рис. 2.1 Частка послуг у загальному доході ДП «Житомирстандартметрологія» за 2021 р.**

Джерело: побудовано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

Провідним напрямом роботи ДП «Житомирстандартметрологія» є надання послуг в сфері метрології, що в свою чергу забезпечує реалізацію єдиної технічної політики України в галузі метрології та захист населення України від наслідків недостовірних лабораторних результатів вимірювань щодо якості та безпечності продукції.

Рівень забезпечення ДП «Житомирстандартметрологія» виробничими ресурсами наведено у таблиці 2.1.

За 2019-2021 рр. середньорічна вартість основних виробничих засобів у ДП «Житомирстандартметрологія» зросла на 1470 тис. грн. та оборотні засоби на 705 тис. грн. Придбання основних засобів сприяло зростанню фондоозброєності працівників підприємства, яка у 2021 р. зросла на 29,6 тис. грн на 1 особу. ДП «Житомирстандартметрологія» формує потужну сучасну матеріально-технічну базу щодо забезпеченості персоналу необхідними засобами праці і водночас, сприятиме підвищенню продуктивності праці працівників.

Таблиця 2.1

### Забезпеченість виробничими ресурсами

#### ДП «Житомирстандартметрологія»

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/-)
Середньорічна вартість основних виробничих засобів, тис. грн	14 295	14 845	15 765	1 470
Ступінь зносу основних виробничих фондів, %	56,7	60,3	62,2	5,5
Фондоозброєність (на 1 середньорічного працівника), тис. грн.	126,5	132,5	156,1	29,6
Середньорічна вартість оборотних засобів, тис. грн.	5 955	6 788	6 660	705
Припадає оборотних засобів на 1 грн основних фондів, грн.	0,45	0,46	0,42	-0,03
Середньорічна чисельність працівників, осіб	113	112	101	-12

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

Показники фінансово-економічної діяльності підприємства наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

### Фінансово-економічна діяльність ДП «Житомирстандартметрологія», тис. грн

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/-)
Чистий дохід від реалізації робіт та послуг	15 423	16 912	17 274	1851
Фінансовий результат від операційної діяльності	827	959	885	58
Чистий фінансовий результат: прибуток	616	787	726	110
Рентабельність діяльності, %	4,0	4,7	4,2	0,2
Обсяг реалізованих робіт та послуг за видами:				
– послуги з метрології	10 107	11 620	11 837	1730
– послуги з сертифікації	1 521	1 636	1 577	56
– випробування продукції	3 245	2 873	2 900	-345
– послуги з стандартизації	550	783	960	410

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».



За даними таблиці сума чистого доходу за 2021 р. у порівнянні з 2019 р. зросла на 1851 тис. грн.. Зокрема від операційної діяльності фінансовий результат зріс на 58 тис. грн. Чистий прибуток підприємства збільшився на 110 тис. грн, що забезпечило зростання рентабельності діяльності на 0,2 %.

Найбільший внесок у зростання економічних показників забезпечили послуги з метрології – на 1730 тис. грн, стандартизації на 410 тис. грн та сертифікації – на 56 тис. грн. За аналізований період зменшився обсяг робіт з випробування продукції, що обумовлено добровільною сертифікацією продукції.

Значний ріст показників відбувся за рахунок калібрування засобів вимірювальної техніки, в тому числі медичної, різних приладів та лабораторного обладнання. Задля проведення цих робіт було розширено сферу акредитації калібрувальної лабораторії та придбано нове унікальне обладнання для повірки та калібрування апаратів штучної вентиляції легенів, інкубаторів для новонароджених, а також придбано ротаметри для газових середовищ, тощо.

Для виконання повірки засобів вимірювальної техніки на місцях експлуатації метрологічний центр має п'ять пересувних повірочних лабораторій за трьома видами вимірювань, а саме вимірювання – механічних величин; параметрів потоку; витрат рівня та об'єму речовин та інші. ДП «Житомирстандартметрологія» протягом останніх років значно оновило еталонну базу, що дозволило освоїти повірку нових засобів вимірювальної техніки медичного призначення та контроль вихідних параметрів фізіотерапевтичної апаратури. З поміж новинок в роботі метрологічного напрямку є повірка водолічильників за новою методикою, яка не потребує демонтажу приладів, завдяки використанню програмного забезпечення «Централізована повірка лічильників». Актуальною є також повірка лічильників тепла, адже нинішні тарифи змушують багатьох задуматися про необхідність його точного обліку.

Одним з напрямків розвитку ДП «Житомирстандартметрологія» є сертифікація. Попри скасування обов'язкової сертифікації продукції, підприємством за 2021 р. в добровільному порядку видано більше сертифікатів відповідності в порівнянні з попереднім періодом, а саме: на продукцію промислової групи на 15%, на харчову продукцію на 42%. Також збільшилися обсяги надання послуг з оцінки відповідності вимогам технічних регламентів. Для цього було розширено сферу акредитації органу оцінки відповідності технічними регламентами з оцінки відповідності засобів вимірювальної техніки, неавтоматичних зважувальних приладів, законодавчо-регульованих засобів вимірювальної техніки, електромагнітної сумісності обладнання. Свідченням високої кваліфікації органу із сертифікації ДП «Житомирстандартметрологія» є той факт, що підприємство отримало призначення на проведення оцінки відповідності продукції вимогам технічних регламентів [6].

## **2.2. Ефективність використання виробничого потенціалу**

В результаті реорганізації системи технічного регулювання кількість заявок та обсяги сертифікаційних робіт продовжують зменшуватися. Підприємці намагаються максимально скоротити витрати і за найменшої можливості уникають проведення робіт із сертифікації. На цьому фоні загострюється конкурентна боротьба між органами із сертифікації, що призводить до зниження розцінок на роботи та зменшення надходжень. В таких умовах орган сертифікації державного підприємства, який повинен виконувати всі передбачені нормативними документами вимоги до порядку проведення і формування вартості робіт та оподаткування прибутків, не завжди може конкурувати з органами недержавної форми власності.

Ефективність використання виробничих ресурсів у ДП «Житомирстандартметрологія» наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Ефективність використання виробничих ресурсів  
у ДП «Житомирстандартметрологія»**

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/-)
Фондовіддача	1,08	1,14	1,09	-0,01
Фондоємкість	0,93	0,88	0,92	-0,01
Коефіцієнт обороту оборотних засобів	2,59	2,49	2,59	-
Тривалість 1 обороту оборотних засобів, днів	141	147	141	-
Матеріаловіддача	0,98	0,97	0,99	0,1
Матеріалоємкість	1,02	1,03	1,01	-0,1
Продуктивність праці, тис. грн	136,5	151,0	171,0	34,5
Продуктивність праці (по оплаті праці)	1,75	1,69	1,79	0,04
Норма прибутку, %	3,04	3,64	3,24	0,20

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

За даними таблиці видно, що підприємство орієнтуючись на раціональне використання корпоративних ресурсів за 2019-2021 рр. збільшило норму прибутку на 0,20 %. Це є свідченням того, що ДП «Житомирстандартметрологія» прагне до економічного розвитку та підвищення конкурентоспроможності на ринку послуг з метрології, стандартизації тощо.

За аналізований період продуктивність праці персоналу зросла на 34,5 тис. грн. Водночас, темпи зростання продуктивності праці по оплаті праці є нижчими. Це вказує на те, що у підприємстві нормування праці є основою матеріального стимулювання персоналу. Зростання оплати праці відбувається за рахунок досягнення високих результатів праці та зростання мінімальної заробітної плати.

У таблиці 2.4 наведено показники ефективності використання трудового потенціалу підприємства.

Таблиця 2.4

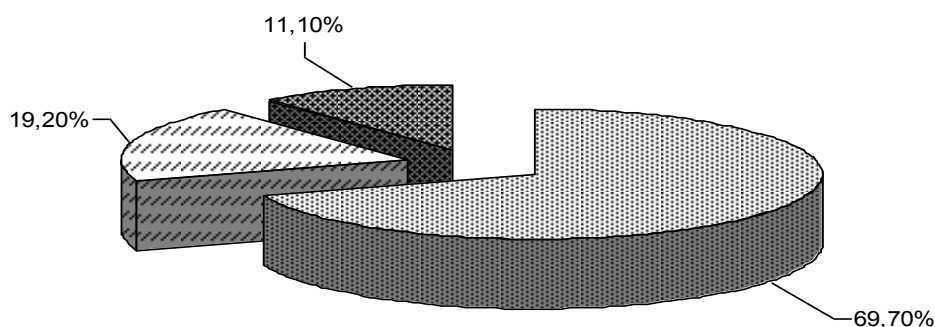
**Показники ефективності використання трудового потенціалу  
ДП «Житомирстандартметрологія»**

Показники	Од. виміру	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/- )
4.1. Середньооблікова чисельність штатних працівників	осіб	113	112	101	-12
4.2. Середньомісячна заробітна плата працівників	грн.	6 491,81	6 800,07	8 690,00	2 198,19
4.3. Продуктивність праці	тис. грн. / особу	136,5	151,0	171,0	34,5

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

У структурі фонду оплати праці ДП «Житомирстандартметрологія» у 2021 році найбільшу питому вагу складала основна оплата праці – 69,7 %, додаткова оплата праці – 19,2 % та інші заохочувальні і компенсаційні виплати – 11,1 %.

Графічно структуру фонду оплати праці ДП «Житомирстандартметрологія» за 2021 р. наведемо на рис. 2.2.



■ основна оплата праці □ додаткова оплата праці ■ інші заохочувальні та компенсаційні виплати

**Рис. 2.2. Складові фонду оплати праці у  
ДП «Житомирстандартметрологія»**

Джерело: побудовано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

За даними рисунка 2.2 видно, що оплата праці персоналу підприємства, більшою мірою, складається з основної. Проте, на підприємстві розроблена

система матеріального стимулювання, яка передбачає за високі досягнення в праці виплачувати преміальні та інші види додаткових та заохочувальних виплат.

### 2.3. Оцінка ефективності діяльності підприємства

Економічна ефективність діяльності ДП «Житомирстандартметрологія», загалом, визначається ефективністю роботи центрів метрології, випробування, стандартизації та сертифікації

У таблиці 2.5 можемо побачити динаміку основних фінансових показників діяльності ДП «Житомирстандартметрологія» за 2019-2021 роки за результатами діяльності центру метрології.

Таблиця 2.5

#### Основні показники метрологічної діяльності ДП «Житомирстандартметрологія»

№	Назва показника	Од. виміру	Роки			
			2019	2020	2021	2021 р. до 2019 р. , +, -
1	Чисельність працівників зайнятих у галузі метрології	осіб	46	42	42	-4
2	Обсяг робіт з метрології, без ПДВ	тис. грн.	11620,0	11837,0	2825,0	-8795
3	Відсоток від загального обсягу виконаних робіт	%	68,7	68,5	70,2	1,5
4	Повірені, калібровані та атестовані ЗВТ, проведення експертизи	тис. од.	211,9	185,6	43,4	-168,5

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

Чистий дохід від реалізації послуг з метрології у 2021 році становив 11837 тис. грн., що на 217 тис. грн. більше ніж у 2019 році. Значний ріст показників (з 0,467 тис. од. у 2019 році до 1,663 тис. од. у 2020 році) був за напрямком калібрування засобів вимірювальної техніки, в тому числі медичної техніки, приладів та лабораторного обладнання. Задля проведення

цих робіт було розширено сферу акредитації калібрувальної лабораторії та придбано нове унікальне обладнання для повірки та калібрування апаратів штучної вентиляції легенів, інкубаторів для новонароджених, а також придбано ротаметри для газових середовищ, тощо. Для проведення робіт наших фахівців залучали різні установи Житомирщини та інших областей України. Зокрема було проведено повірку обладнання у 189 рентгенкабінетах

Серед новинок в роботі метрологічного напрямку є повірка водолічильників за новою методикою, яка не потребує демонтажу приладів, з використанням програмного забезпечення “Централізована повірка лічильників”. Актуальною є також повірка лічильників тепла, адже нинішні тарифи змушують багатьох задуматися про необхідність його точного обліку. ДП «Житомирстандартметрологія» має найбільший в області фонд нормативних документів у контексті забезпечення компетентностей ведення діяльності.

Протягом 2021 року забезпечено виконання основних техніко-економічних показників фінансового плану. Заборгованості по виплаті заробітної плати та по платежах до бюджету немає.

*Таблиця 2.6*

**Стан та використання активів  
ДП «Житомирстандартметрологія», тис. грн**

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/-)
Вартість активів, усього	12 693	13 225	13 192	499
Оборотні активи	5 955	6 788	6 660	705
Основні засоби (первісна вартість)	14 295	14 845	15 765	1 470
Ступінь зносу основних засобів	56,7 %	60,3 %	62,2 %	5,5

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

ДП «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» постійно здійснює роботу по розвитку фінансово-

господарської діяльності підприємства, розширенню сфери послуг, які надаються, та підвищенню ефективності виробництва.

Таблиця 2.7

**Інвестиційна діяльність  
ДП «Житомирстандартметрологія», тис. грн**

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/-)
Капітальні інвестиції, усього,	448	642	958	510
у т.ч. за джерелами фінансування				
Кошти державного бюджету	-	-	-	
Власні кошти підприємства	488	642.	958	470
Інші джерела фінансування		-	-	

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

Капітальні інвестиції за 2021 рік становлять 958,0 тис. грн. від запланованих 1094,0 тис. грн. В динаміці 2019-2021 років спостерігається збільшення вкладення коштів у 2021 році у капітальні інвестиції: в порівнянні з 2020 роком – на 49%, а в порівнянні з 2019 роком – більше ніж вдвічі.

Рентабельність є головним показником економічної ефективності діяльності ДП «Житомирстандартметрологія» (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

**Рентабельність основних видів діяльності  
ДП «Житомирстандартметрологія», тис. грн**

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., (+/-)
Чистий дохід від реалізації робіт та послуг	15 423	16 912	17 274	1851
Фінансовий результат від операційної діяльності	827	959	885	58
Чистий фінансовий результат: прибуток	616	787	726	110
Рентабельність діяльності, %	4,0	4,7	4,2	0,2
Рентабельність наданих робіт та послуг за видами, %:	17,5	18,2	19,3	1,8
- послуги з метрології				
- послуги з сертифікації	11,6	13,9	14,8	3,2
- випробування продукції	4,2	3,4	2,6	-1,6
- послуги з стандартизації	6,9	7,0	8,1	1,2

Джерело: розраховано за даними ДП «Житомирстандартметрологія».

За даними таблиці видно, що на підприємстві рентабельність діяльності у 2021 р. у порівнянні з 2019 р. зросла на 0,2 %. Зокрема, за 2021 р. найбільш рентабельними видами є послуги: метрології – 19,3%, сертифікації – 14,8%, а дещо нижчий рівень мають послуги з стандартизації – 8,1 % та випробування продукції 2,6 %. Тобто, підприємству необхідно проводити більше просвітницьку роботу з поширення послуг випробування продукції на якість вітчизняних виробників.

Коефіцієнти ліквідності ДП «Житомирстандартметрологія» засвідчують про те, що баланс підприємства є ліквідним. Підприємство є платоспроможним і самостійно може виконувати фінансові зобов'язання, які виникли за час співпраці з клієнтами та партнерами (дод. Б1).

Використання залученого капіталу у фінансуванні діяльності ДП «Житомирстандартметрологія» може призвести до погіршення його фінансового стану. Тому необхідно постійно моніторити показники його фінансової стійкості, що дозволить своєчасно приймати правильні управлінські рішення (дод. Б2).

ДП «Житомирстандартметрологія» має достатній запас фінансової стійкості та незалежності від зовнішніх чинників, які можуть нести загрозу для зниження конкурентоспроможності підприємства.

Рентабельність господарської діяльності показує суму прибутку, створеного на ДП «Житомирстандартметрологія». Відтак, за 2021 р. у розрахунку на 1 грн., та витрачену для отримання прибутку, цей показник по підприємству порівняно з 2019 р. зріс на 0,2 %, що склало 4,2% (дод. Б3).

Отже, ДП «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» постійно здійснює роботу по розвитку фінансово-господарської діяльності підприємства, розширенню сфери послуг, які надаються, та підвищенню ефективності виробництва.



### **РОЗДІЛ 3**

## **НАПРЯМИ ЗРОСТАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДП «ЖИТОМИРСЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»**

### **3.1. Інноваційні напрями зростання ефективності функціонування підприємства ДП «Житомирстандартметрологія»**

Основним з напрямів розширення надання послуг в сфері сертифікації є забезпечення виконання робіт з сертифікації систем управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) згідно вимог ДСТУ ISO 22000:2007, систем екологічного менеджменту згідно ДСТУ ISO 14001:2006, а також інтегрованих систем, що функціонують відповідно до вимог декількох стандартів в сфері управління.

У складі ДП «Житомирстандартметрологія» функціонує одна з найпотужніших в Україні випробувальна лабораторія харчової та промислової продукції, яка проводить дослідження якості харчової продукції, продовольчої сировини, побутової хімії, іграшок, посуду (фарфоро-фаянсового, скляного, металевого), паперу, будівельних матеріалів та випробування обладнання. Велика увага при проведенні випробувань надається перевірці якості продуктів харчування з метою недопущення її фальсифікації. Випробувальна лабораторія оснащена обладнанням для проведення усіх видів випробувань згідно заявленої галузі акредитації. Обладнання підібране виходячи з вимог нормативної документації на конкретні методи випробувань та відповідає найсучаснішим вимогам до випробувань продукції. У 2021 році збільшилася кількість випробувань в порівнянні з 2019 роком: харчової продукції на 10%, промислової продукції на 32%. Перевіркою Національного агентства з акредитації України у 2018 році в черговий раз була підтверджена компетентність випробувальної лабораторії та надано право проводити діяльність відповідно до сфери визнання НААУ в ІЛАС. Використання комбінованого європейського знаку ІЛАС МРА на

протоколах виданих лабораторією підприємства надає можливість їх визнання за кордоном без додаткових процедур, та в свою чергу сприяє розширенню міжнародного співробітництва. ДП «Житомирстандартметрологія» уповноважено на проведення робіт із визнання результатів оцінки відповідності проведених за кордоном згідно укладених урядових двосторонніх угод.

Слід відмітити, що не дивлячись на досить стійке положення підприємства на ринку, існує низка проблем у кожного з основних елементів функціонування підприємства. Основні проблеми та напрями їх вирішення, а також перспективи економічного розвитку ДП «Житомирстандартметрологія» розглянемо у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

**Проблеми та перспективні напрями зростання економічної ефективності ДП «Житомирстандартметрологія»**

<b>Проблеми</b>	<b>Напрями вирішення проблем</b>	<b>Перспективи розвитку</b>
Зменшення обов'язковості проведення робіт у сфері технічного регулювання	Пошук нових напрямків роботи, оптимізація оргструктури	Визнання та двостороння співпраця із європейськими центрами сертифікації
Низький рівень впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000, ISO серії 14000 та ISO серії 22000	Тісна співпраця з підприємствами, залучення нових підприємств, співпраця з обласною адміністрацією	Розвиток калібрувальної лабораторії
Недостатньо уваги приділяється розробці практичних порад з питань розвитку стандартизації на рівні організацій (фірм)	Зміцнення напрямку просвітницької та роз'яснювальної роботи	Розширення галузі повноваження за технічним регламентом
Мораторій на перевірки	Налагодити такий механізм перевірок та нагляду за продукцією, який стане на заваді поширення фальсифікатів та контрабанди, але при цьому не буде корупційним	Розвиток напрямку сертифікації систем управління та покращення матеріально-технічної бази

Джерело: власні дослідження.

Загалом, науково-технічний потенціал підприємства дозволяє творчо, в короткі терміни та з високою якістю виконувати роботи із метрології, оцінки відповідності, сертифікації, стандартизації випробувань і надавати послуги на рівні вимог міжнародних стандартів. Головними факторами і напрямками підвищення економічної ефективності виробництва є: режим економії, підвищення рівня використання основних виробничих фондів, удосконалення структури економіки, оптимальна інвестиційна політика й інші. Перспективними напрямками економічного розвитку ДП «Житомирстандартметрологія» мають стати двостороння співпраця з європейськими центрами сертифікації, оновлення засобів калібрувальної лабораторії, розширення повноважень за технічним регламентом та розвиток напрямів сертифікації систем управління та покращення матеріально-технічної бази.

### **3.2. Кореляційно-регресійне обґрунтування факторів підвищення економічної ефективності функціонування підприємства**

Проблема прямої залежності між зростанням чистого прибутку ДП «Житомирстандартметрологія», його ефективною діяльністю та основними активами, які підприємство самостійно формує та використовує у процесі виробничо-господарської діяльності завжди залишається пріоритетною. Врахування ДП «Житомирстандартметрологія» ресурсних можливостей та визначення пріоритетних видів виробництва продукції дозволяє найраціональніше використати наявний потенціал підприємства та досягти поставлених соціально-економічних цілей. Тобто ресурси підприємства акумулюють вагому частину виробничого потенціалу суб'єкта господарювання, що власне і забезпечує його економічне зростання.

Здійснення економічного аналізу за допомогою кореляційних зв'язків між ресурсами підприємства та величиною отриманого чистого прибутку відіграє важливе значення у практичній діяльності ДП

«Житомирстандартметрологія». Кореляційний аналіз дає можливість досліджувати взаємозв'язки між економічними явищами та процесами, виявляти фактори, які найбільше впливають на результати діяльності підприємства, виявляти і підраховувати резерви зростання його ефективності [17]. Тому виявлення кореляційних зв'язків між економічною ефективністю використання ресурсів підприємства та зростанням чистого прибутку ДП «Житомирстандартметрологія» дозволить прийняти підприємству економічно доцільні господарські рішення. Ефективне використання ресурсного потенціалу сприятиме збільшенню надання послуг з метрології, сертифікації, випробування продукції та її стандартизації, зростанню економічної віддачі створеного ресурсного потенціалу і більш повному задоволенню потреб населення якісними продуктами харчування, поліпшенню балансу технічного оновлення підприємства, зниженню собівартості продукції, зростанню прибутковості та рентабельності його діяльності.

Важливим є те, що застосування багатofакторного кореляційно-регресійного аналізу у порівнянні з статистичною кореляцією, дає змогу визначити рівень впливу кожного з означених факторів на результат.

Порядок визначення і аналізу показників зв'язку за багатofакторної кореляційно-регресійної залежності розглянемо на прикладі залежності чистого прибутку ДП «Житомирстандартметрологія» від таких чотирьох факторів, а саме: собівартості наданих послуг, продуктивності праці персоналу підприємства, матеріаломісткості виконаних робіт та від суми грошових надходжень за виконані роботи і послуги.

Тобто, для ДП «Житомирстандартметрологія» у якості результуючого показника (Y) було обрано чистий прибуток підприємства тис. грн., а факторними величинами визначено наступні показники:

X1 – собівартість наданих послуг, тис. грн.;

X2 – продуктивність праці персоналу підприємства, тис. грн.;

X3 – матеріаломісткість виконаних повірочних робіт, тис. грн.;

X4 – грошові надходження, виручка від реалізації робіт та послуг, тис. грн..

Матриця парних коефіцієнтів регресії наведено у додатку В.

Обчислені парні коефіцієнти кореляції показують, що чистий прибуток ДП «Житомирстандартметрологія» перебуває в оберненому тісному зв'язку із всіма факторами наведено у додатку В1.

Результати багатофакторного кореляційно-регресійного аналізу прибутку ДП «Житомирстандартметрологія» представимо в додатку В2.

Отже, рівняння множинної регресії, яке характеризує залежність прибутку ДП «Житомирстандартметрологія» від визначених факторів матиме такий вигляд:

$$Y = 709,6 + 0,3441x_1 + 0,4728x_2 + 0,3224x_3 + -0,2862x_4$$

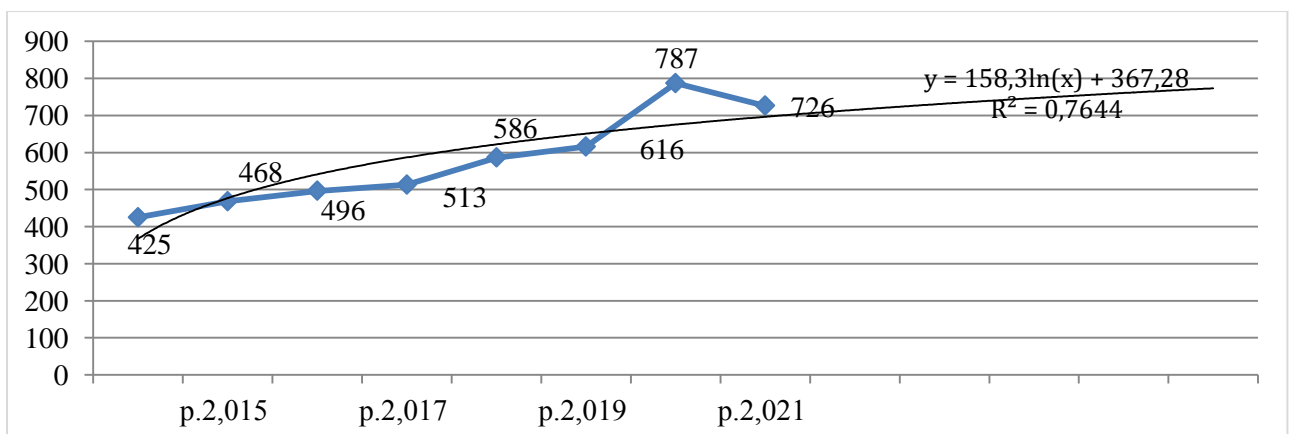
Коефіцієнти регресії показують, наскільки зміниться прибуток підприємства за зміни того чи іншого вибраного фактора за умови, що наступний фактор, включений до даного рівняння, має середню величину. Тоді складаємо рівняння множинної регресії за фактичними значеннями змінних –  $x$  по підприємству, визначимо теоретичні значення прибутку.

Розрахований нами коефіцієнт сукупної детермінації показує, яка частка варіації чистого прибутку ДП «Житомирстандартметрологія» зумовлена впливом обраних нами факторів, які включені у рівняння множинної регресії кореляційно-регресійної моделі. Визначений коефіцієнт може коливатися в межах від 0 до +1. Найближче значення коефіцієнта множинної детермінації до одиниці, тим більшою мірою варіація результативного показника характеризується тим, що відібрані фактори мають суттєвий вплив. Коефіцієнт множинної детермінації показує, що 54,07% варіювання прибутку підприємства зумовлене включеними у кореляційну модель факторами. Решта коливання прибутку (45,93%) зумовлена іншими факторами (дод. В3).

Важливими показниками кореляційного аналізу є коефіцієнти еластичності і -коефіцієнти. Потреба в їх застосуванні зумовлена тим, що

коефіцієнти регресії, маючи різні фізичний зміст і одиниці вимірювання, не дають чіткого уявлення про те, які фактори мають найбільший вплив на результативну ознаку, тобто коефіцієнти регресії не можна безпосередньо порівнювати між собою.  $\beta$ -Коефіцієнти використовують для розкладання загальної варіації результативного показника на включені у кореляційну модель фактори. Для цього визначають парні коефіцієнти детермінації як добуток парних коефіцієнтів кореляції на  $\beta$ -коефіцієнти відповідних факторів. Всі фактори по різному впливають на зміну результативної ознаки.

Застосувавши одержане рівняння регресії та зміну виявлених трендів вибраних впливових факторів можемо розробити прогноз чистого прибутку ДП «Житомирстандартметрологія» до 2026 р. (рис. 3.1).



**Рис. 3.1. Прогноз чистого прибутку ДП «Житомирстандартметрологія»**

Джерело: власні розрахунки.

За даними рисунка 3.1 видно, що до 2026 року чистий прибуток підприємства матиме тенденцію до зростання.

Отже, коефіцієнт множинної детермінації показує, що 54,07% варіювання прибутку підприємства зумовлене включеними у кореляційну модель факторами. Решта коливання прибутку (45,93%) зумовлена іншими факторами.

### **3.3. Обґрунтування економічної ефективності від реалізації запропонованих заходів**

Використання CRM систем дозволяє ДП «Житомирстандартметрологія» досягти ефективною взаємодії співробітників із клієнтами, постачальниками та посередниками та іншими структурними суб'єктами. Водночас відносини зі споживачами стають прозорими, керованими та передбачуваними. Ви також можете використовувати програмне забезпечення для автоматичного створення звітів, виписок з рахунку або інших документів.

Ключовими завданнями, які може вирішити впроваджена система CRM на підприємстві ДП «Житомирстандартметрологія» є [17, с.109]:

- зростання показників якості виконаних робіт з метрології, випробування продукції, сертифікації та стандартизації послуг і продукції;
- розробка єдиної бази даних для всіх клієнтів і стандартизація процесів;
- контроль за діями персоналу підприємства;
- доступ до документів та звітності за виконаними роботами з метрології, випробування продукції, сертифікації та стандартизації послуг і продукції онлайн;
- розробка та реалізація бази даних запланованих заходів та дій для покращення співпраці з клієнтами, партнерами.

Пропонується впровадження сучасної інформаційної системи управління споживачами «KeerInCRM», яка ідеально підходить для виконання робіт та послуг з метрології, випробування, сертифікації та стандартизації продукції та послуг. Функціональні можливості інформаційної CRM-системи KeerInCRM при впровадженні у внутрішні бізнес-процеси ДП «Житомирстандартметрологія» представлені в Додатку В.4.

Метод аналізу кількох ключових показників до та після (а також під час) змін може бути використаний для оцінки впливу впровадження CRM. Це ті вимірювання, за якими ДП «Житомирстандартметрологія» надалі оцінюватиме ефективність своїх відносин із клієнтами [13, с.18].

При цьому необхідно оцінювати не тільки клієнтські, а й фінансові показники ефективності впровадження CRM системи клієнтоорієнтованого управління ДП «Житомирстандартметрологія», оскільки вони безпосередньо впливають на економічне зростання підприємства, рівень рентабельності та фінансової стабільності, таким чином, загальну лояльність споживачів до бренду підприємства. Це можна зробити на основі конкретно реалізованої бізнес-моделі. Ця модель фактично повинна бути розроблена на ранніх етапах проекту впровадження CRM, а пізніше служить зразком, який перевіряє досягнення зазначених у ній показників.

Проведемо аналіз проекту для визначення ефективності впровадження проекту CRM-системи «KeerInCRM» в управлінні клієнтоорієнтованості ДП «Житомирстандартметрологія». Оскільки впровадження CRM-системи передбачає підвищення ефективності основної господарської діяльності ДП «Житомирстандартметрологія», до розрахунків руху грошових коштів доцільно включати доходи та витрати від основної, фінансової та іншої господарської діяльності. Початкова умова - початкові інвестиції 7 000 000 грн. Дані про грошові потоки від різних видів діяльності ДП «Житомирстандартметрологія» приймаються на рівні прогнозних даних.

Дані про грошові потоки від реалізації проекту впровадження CRM-системи зведемо в Додатку В.5.

Розрахунок чистого приведеного до теперішньої вартості доходу від реалізації стратегічного інвестиційного проекту розраховується за формулою [13, с.20]:

$$ЧТВ = \sum_{t=1}^n \frac{ГП_t}{(1 + СВВК)^t} - ПІ \quad (3.1)$$

де ЧТВ - чиста теперішня вартість; ГП<sub>t</sub> - грошовий потік за період (рік) t; ПІ - початкові інвестиції; СВВК - середньозважена вартість капіталу (дорівнює рівню інфляції по даним Укрстату) [13, с.20].



Розрахунок чистого приведеного до теперішньої вартості доходу від реалізації проекту :

$$ЧТВ = \left( \frac{3434393}{(1+0,27)^1} + \frac{3434393}{(1+0,27)^2} + \frac{3434393}{(1+0,27)^3} + \frac{3434393}{(1+0,27)^4} + \frac{3434383}{(1+0,27)^5} \right) - 7000000 = 1790018 \text{ грн}$$

Розрахунок внутрішньої норми рентабельності виконується методом підбору.

$$D1 = 39\%,$$

$$D2 = 41\%$$

$$ЧТВ d1 = 121534,12 \text{ грн.}$$

$$ЧТВ d2 = -103945,11 \text{ грн.}$$

$$ВНР = 0,39 + \frac{121534,12 * (0,41 - 0,39)}{121534,12 - (-103945,11)} = 0,14 = 14\%$$

Індекс прибутковості ( дохідності) розраховується за формулою [13, с.21]:

$$ІП = \frac{\sum_{t=1}^n \frac{ГП_t}{(1 + СВВК_n)^t}}{ІП} \quad (3.2)$$

Індекс прибутковості ( дохідності) становить:

$$ІП = 8790018 / 7000000 = 1,255$$

Розрахунок періоду окупності наведений в Додатку В.6.

$$Мп = 12 * (7000000 - (2694593 + 2114152 + 1658744)) / 1301435 = 6 \text{ міс.}$$

ТО = 4 роки 6 місяців.

Зведена таблиця показників ефективності проекту впровадження CRM-системи управління клієнтоорієнтованістю ДП «Житомирстандартметрологія» представлена в Додатку В.7.

Приведений профіль фінансового профілю проекту впровадження CRM-системи управління клієнтоорієнтованістю ДП «Житомирстандартметрологія» найбільш повно відображає розгорнуту характеристику проекту. На графіку масштаб і розраховані показники відповідають отриманим результатам.

Таким чином, даний проект доцільно реалізувати, оскільки він забезпечить збільшення чистого фінансового результату та економічної ефективності діяльності та сприятиме зміцненню стратегічного становища ДП «Житомирстандартметрологія» на ринку.

## **ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ**

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення категорії «економічна ефективність» та запропоновано вирішення наукового завдання на прикладі ДП «Житомирстандартметрологія», що полягає у розробці практичних рекомендацій з підвищення економічної ефективності функціонування суб'єкта господарювання.

Науково-практичний підхід дозволив отримати найважливіші висновки, які відображають рівень досягнення мети кваліфікаційного дослідження та виконання поставлених завдань:

1. За результатами узагальнення наукових досліджень з'ясовано, що ефективність є економічною категорією, яка за своєю природою відображає співвідношення між результатами, які отримані за час певних дій та використаними ресурсами. А, зокрема, економічна ефективність виробництва є порівнянням отриманих результатів і використаних ресурсів та визнається вартісними показниками.

2. Визначено, що Державне підприємство «Житомирський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації» (скорочено – ДП «Житомирстандартметрологія») виконує державні функції у сфері стандартизації, метрології, оцінки (підтвердження) відповідності (сертифікації) продукції, послуг, систем якості. Наразі сертифікація охоплює значний обсяг продукції, що виробляється в регіоні. Найбільш пріоритетними видами діяльності підприємства є сертифікація систем управління якістю та безпечністю продуктів у системі НАССР.

3. Встановлено, що за 2021 р. чистий дохід від реалізації робіт та послуг становить 17274,0 тис. грн., що на 41% більше запланованого. В загальному обсязі чистого доходу становлять 69% – метрологічні роботи (11 837 тис. грн.); 9% – роботи із сертифікації (1 577 тис. грн.); 16% – з випробувань продукції (2900 тис. грн.); 6% – роботи із стандартизації (960 тис. грн.) (рис. 2.)

Провідним напрямом роботи ДП «Житомирстандартметрологія» є надання послуг в сфері метрології, що в свою чергу забезпечує реалізацію єдиної технічної політики України в галузі метрології, випробування, стандартизації та сертифікації і захист громадян від небезпечної продукції або послуги.

4. Обгрунтовано, що головними факторами і напрямами підвищення економічної ефективності виробництва є: режим економії, підвищення рівня використання основних виробничих фондів, удосконалення структури економіки, оптимальна інвестиційна політика й інші. Перспективними напрямами економічного розвитку ДП «Житомирстандартметрологія» мають стати двостороння співпраця з європейськими центрами сертифікації, оновлення засобів калібрувальної лабораторії, розширення повноважень за технічним регламентом та розвиток напрямів сертифікації систем управління та покращення матеріально-технічної бази.

5. У результаті кореляційно-регресійного аналізу, коефіцієнт множинної (сукупної) детермінації показує, що 54,07% варіювання прибутку підприємства зумовлене включеними у кореляційну модель факторами. Решта коливання прибутку (45,93%) зумовлена іншими факторами.

6. Запропоновано приведений профіль фінансового проекту впровадження CRM-системи управління клієнтоорієнтованістю ДП «Житомирстандартметрологія» найбільш повно відображає розгорнуту характеристику проекту. Даний проект доцільно реалізувати, оскільки він забезпечить збільшення чистого фінансового результату та економічної

ефективності діяльності та сприятиме зміцненню стратегічного становища ДП «Житомирстандартметрологія» на ринку робіт послуг з метрології, випробування, стандартизації та сертифікації.

### **Список використаних джерел**

1. Амбросов В.Я. Механізм ефективного функціонування підприємств. Економіка України. 2018. № 6. С. 60-66.
2. Андрійчук В.Г. Ефективність діяльності аграрних підприємств: теорія, методика, практика, аналіз: монографія. Київ: КНЕУ, 2013. 292 с.
3. Батракова Т. І. Управління ефективністю діяльності підприємства – запорука його успішного функціонування. Економічний аналіз. 2015. Том 19. № 2. С. 13-19.
4. Белей О. І. Побудова моделі призми ефективності торговельного підприємства. Торгівля, комерція, підприємництво : зб. наук. праць Львівської комерційної академії. 2015. Вип. 14. С. 16–20.
5. Блонська В.І. Соціально-економічна ефективність діяльності торгового підприємства, резерви і шляхи їх підвищення. Науковий вісник. №16.7. 2016. С. 22-34.
6. Бондар Н.М. Економіка підприємства: навчальний посібник. К.: Видавництво А.С.К., 2013. 400 с.
7. Братанич М. В., Полозова Т. В. Визначення сутності економічної ефективності та класифікація її видів. Економіка промисловості. 2020. № 4. С. 153–155.
8. Габор В. Економічна ефективність господарської діяльності підприємств в умовах ринкового механізму. Наука молода. №6. 2016. С. 12-23.
9. Гадзевич О.І. Основи економічного аналізу і діагностики фінансово-господарської діяльності підприємств. К. : Кондор, 2014. 180 с.
10. Голубева Т.С. Методологічні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємства. Актуальні проблеми економіки. 2018. № 5. С. 66-71.

11. Добикіна О.К. Потенціал підприємства: формування та оцінка: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 208 с.
12. Дослідження ринків: роздрібна торгівля, ритейл. URL: <https://proconsulting.ua/ua/issledovanie-rynka/roznichnaya-torgovlya-retail>
13. Ілляшенко О. В. Механізми системи економічної безпеки підприємства: монографія. Х.: Мачулін, 2016. 504 с.
14. Камлик М.І. Економічна безпека підприємницької діяльності. Економіко-правовий аспект: навчальний посібник. К.: Атіка, 2013. 432 с.
15. Ковальчук І. В. Економіка підприємства : навч. посіб. К. : Знання, 2016. 697 с.
16. Костенко Т.Д. Економічний аналіз і діагностика стану сучасного підприємства: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2013. 400 с.
17. Куценко А.В. Організаційно-економічний механізм управління ефективністю діяльності підприємств споживчої кооперації України: Монографія. Полтава: РВВ ПУСКУ, 2018. 205 с.
18. Лазарева Н.О. Організаційно-економічний механізм управління ефективністю діяльності виноробних підприємств: автореф. дис. ... канд. ек. наук: 08.00.04. Одеса, 2017. 23 с.
19. Мазаракі А.А., Пшеслінський Д.М., Смолін І.В. Торговельне підприємство: стратегія, політика, конкурентоспроможність : монографія. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 384 с.
20. Маркіна І.А. Методологічні питання ефективності управління. Фінанси України. 2013. № 6. С. 24–32.
21. Маркіна І.А., Панченко В.А. Управління якістю торговельного обслуговування підприємств роздрібної торгівлі : монографія. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2010. 128 с.
22. Маршук Л.М. Розробка організаційно-економічного механізму формування і використання ресурсно-фінансового потенціалу підприємства.

Інтелект XXI. 2017. № 6. С. 66-69.

23. Медвідь М.М. Економічна ефективність на торговельних підприємствах та їх оцінка. Науковий вісник. №17.5. 2017. С. 45-52.

24. Пасека Д.В., Гринько Т.В. Фактори підвищення ефективності діяльності підприємства. URL: [http://confcontact.com/2014\\_04\\_25\\_ekonomika\\_i\\_menedgment/tom4/48\\_Paseka.htm](http://confcontact.com/2014_04_25_ekonomika_i_menedgment/tom4/48_Paseka.htm).

25. Прокопчук А.П. Теоретико-методологічні аспекти визначення ефективності діяльності підприємства торгівлі в сучасній науковій думці. Вісник ЛКА : сер. економічна. Львів : Вид-во ЛКА. 2018. Вип. 19. С. 245-250.

26. Савенко Н.В. Економічна сутність ефективності виробництва підприємства і аналіз підходів до її визначення. Інноваційна економіка. 2009. № 2. С. 153–162.

27. Соломянюк Н.М., Рябко О.І. Оцінювання ефективності діяльності роздрібного торговельного підприємства. The scientific heritage. 2017. URL: <https://mail.ukr.net/desktop#readmsg/14966471270373335070/f0/attach=2>.

28. Удосконалення методів оцінки ефективності діяльності підприємств / С.Я. Салига, К.С. Салига, Л.І. Кирилова та ін. Запоріжжя : ГУ ЗІДМУ, 2013. 55 с.

29. Футало Т. В. Методичні аспекти аналізу соціально-економічної ефективності підприємств роздрібної торгівлі: монографія; за ред. Г. І. Башнянина. Економічні системи. Т. 4; Львів : Ліга-Прес, 2013. 508 с.

30. Цимбалюк Л.Г. Чинники, резерви та шляхи підвищення ефективності підприємства. Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу № 3(15). 2019. С. 88-95.

31. Шашкока М. В. Оцінка ефективності корпоративного управління на основі системи збалансованих показників. Корпоративний менеджмент. 2016. №3. С. 127–131.

32. Швиданенко Г.О., Теплюк М.А., Декрет І.І. Забезпечення конкурентних переваг у контексті формування ресурсного портфеля

підприємства. Молодий вчений (Економічні науки). 2016. № 12.1 (40). С. 1001–1005.

33. Яковенко Т. І. Організаційно-економічний механізм забезпечення ефективності діяльності підприємств. Полтава, 2016. 247 с.

34. Ярославський А. О. Економічна ефективність діяльності підприємства: теоретичний аспект. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. №12. С. 174–177

## **Додатки**



## Додаток А

### Теоретичні підходи до сутності поняття «ефект»

Автор	Трактування поняття
Сурмін Ю. П.	Ефект – результат, наслідок яких-небудь дій [ 75 ].
Петрова І. В.	Ефект – корисний результат виражений у вартісній оцінці [ 65].
Сініцина Т.А.	Ефект – це результат, наслідок яких-небудь причин, дій, господарських заходів (уведення нової техніки та інвестиційних проектів, реалізація господарського рішення, здійснення природоохоронних заходів, проведення соціальних заходів) [ 78].
Лозовский Л. Ш.	Ефект – результат, наслідок якої-небудь дії, який вимірюється в матеріальному, грошовому або соціальному вираженні як різниця між результатами і витратами, пов'язаними з отриманням цього результату [ 34].

*Джерело: узагальнено за авторами.*

## Додаток А1

### Теоретичні підходи до сутності поняття «ефективність»

Автор	Поняття
Сурмін Ю. П.	Ефективність – показник успішності функціонування системи для досягнення встановлених цілей [ 81 ]
Орлов П. А.	Ефективність – співвідношення результату або ефекту будь-якої діяльності і витрат, пов'язаних з її виконанням. Причому це може бути як співвідношення результату і витрат, так і співвідношення і результатів діяльності [ 63 ]
Нусінов В. Я., Турило А. М., Темченко А. Г.	Ефективність є результативність, тобто результат діяльності (ефект), який одержує суспільство, підприємство або окрема людина на одиницю використаних (чи застосованих) ресурсів [ 52]
Лямець В. І., Тевяшев А. Д.	Ефективність – це не просто властивість операції (процесу функціонування системи), що відбивається в її здатності давати певний ефект, а дієвість такої здатності, тобто результативність, співвіднесена з ресурсними витратами [24 ]
Сініцина Т. А.	Ефективність – це співвідношення ефекту та витрат на його здійснення [ 26 ]
Устенко О. Л.	Ефективність являє собою комплексне вираження кінцевих результатів використання засобів виробництва та робочої сили за певний період часу [13 ]
Шеремет А. Д. Сайфулін Р. С.	Ефективність – це складна категорія, що характеризується результативністю роботи підприємства та рентабельністю його капіталу, ресурсів або продукції [ 21 ]
Друкер П. Ф.	Ефективність – це наслідок того, що «правильно створюються потрібні речі» [19]

*Джерело: узагальнено за авторами.*

## Додаток А2

### Теоретичні підходи до сутності поняття «результативність»

Автор	Поняття
Друкер П.	Ступінь досягнення стратегічних цілей і завдань [ 9 ]
Тищенко О. М., Кизим М. О., Догадайло Я. В.,	Під результативністю розуміють загальне якісне явище, яке характеризує підсумок за всіма показниками функціонування підприємства і визначає потенціал подальшого розвитку [7].
Куценко А. В.,	Результативність відображає досягнення результату [2]
Олексюк О. І.	Результативність є прикладним виразом досягнень розвитку теорії економічної ефективності і наступним етапом її розвитку [3]
Стандарт ISO 9001:2001	Результативність означає ступінь досягнення запланованого результату [10]

*Джерело: узагальнено за авторами.*

Додаток А3



Види ефективності діяльності підприємства

Джерело: побудовано за джерелом [73, 80].

Додаток А4



Показники ефективності діяльності підприємства

Джерело: побудовано за джерелом [3].

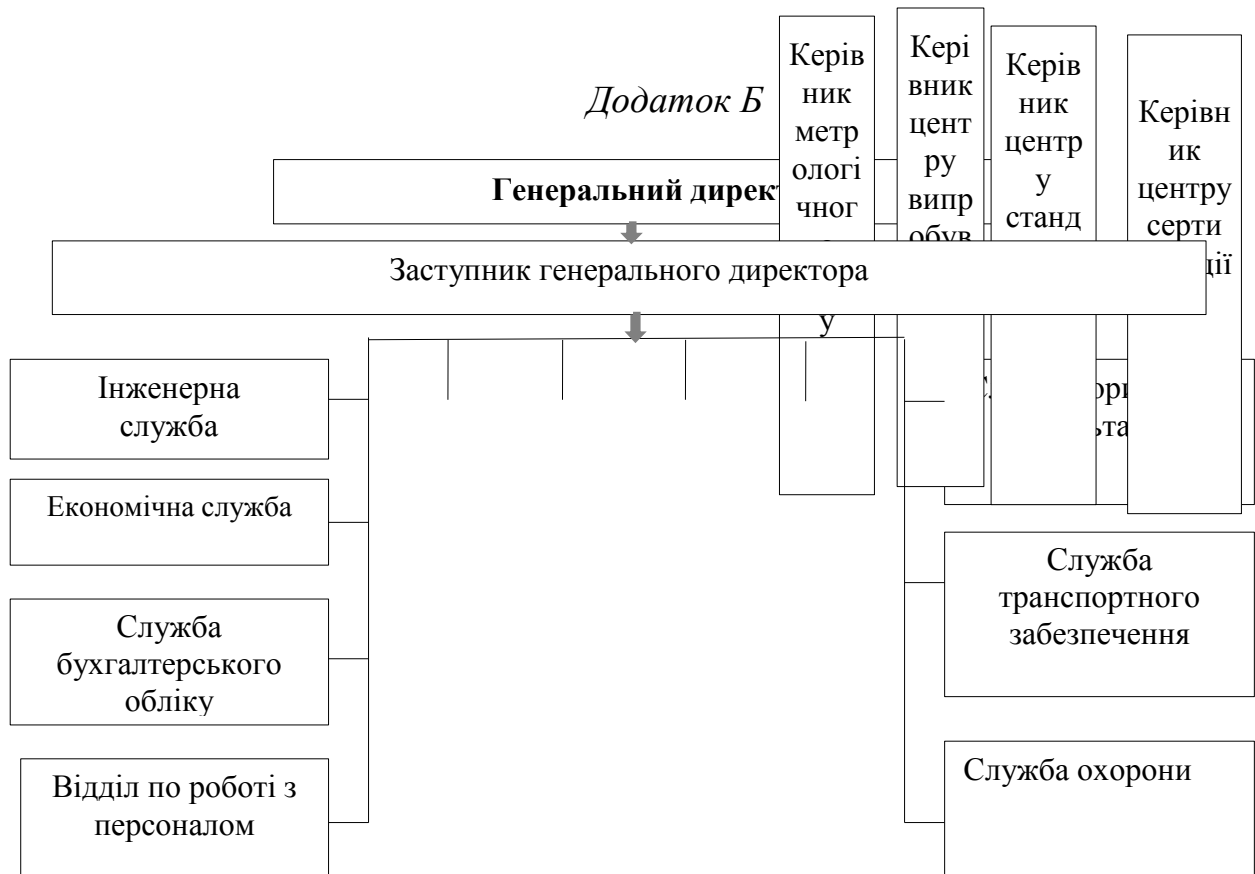


Рис. Організаційна структура ДП «Житомирстандартметрологія»  
*Джерело: побудовано за даними підприємства.*

*Додаток Б1*

Показники ліквідності ДП «Житомирстандартметрологія»

Показники	Норматив	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р. (+/-)
1. Загальний коефіцієнт покриття	>1	1,38	0,42	1,82	0,56
2. Коефіцієнт швидкої ліквідності	>0,5	0,56	0,33	0,99	0,43
3. Коефіцієнт незалежної ліквідності	>0,5	0,11	0,01	0,28	0,17
4. Коефіцієнт абсолютної ліквідності	>0,2	-	-	0,27	0,27
5. Частка оборотних активів в загальній сумі активів	за планом	0,18	0,13	0,22	0,04
6. Частка виробничих запасів в оборотних активах	>0,5	0,28	0,29	0,22	-0,06

*Джерело: складено автором за даними підприємства*

*Додаток Б2*

Показники фінансової стійкості ДП «Житомирстандартметрологія»

Показники	Норматив	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р. (+/-)
1. Коефіцієнт автономії	>0,5	0,81	0,72	0,74	-0,08
2. Коефіцієнт фінансової залежності	<2,0	1,23	1,40	1,36	0,13
3. Коефіцієнт концентрації залученого капіталу	<0,5	0,19	0,28	0,26	0,08
4. Коефіцієнт співвідношення залученого і власного капіталу	<1,0	0,23	0,40	0,36	0,13
5. Коефіцієнт забезпечення власними коштами	>0,1	0,48	0,21	0,26	-0,22
6. Коефіцієнт фінансової стабільності	>1	4,31	2,53	2,78	-1,53

*Джерело: складено автором за даними підприємства*

Показники рентабельності ДП «Житомирстандартметрологія»

Показники	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2021 р. до 2019 р., +/-
1. Валова рентабельність виробничих витрат, %	20,18	21,11	20,88	0,70
2. Коефіцієнт окупності виробничих витрат	1,20	1,21	1,41	0,21
4. Рентабельність основної діяльності, %	24,14	46,90	41,50	17,36
5. Рентабельність операційної діяльності, %	9,64	12,71	10,95	1,31
7. Рентабельність звичайної діяльності, %	-2,9	3,16	2,42	5,32
8. Рентабельність господарської діяльності, %	10,24	9,36	11,24	3,24
9. Рентабельність підприємства, %	4,0	4,7	4,2	0,2
12. Рентабельність активів, %	9,26	8,09	7,82	-1,44
13. Рентабельність виручки від операційної діяльності, %	11,24	11,35	7,70	-3,54
14. Коефіцієнт покриття виробничих витрат	0,80	0,81	0,83	0,02
15. Коефіцієнт окупності виробничих витрат	1,20	1,21	0,83	-0,37
16. Співвідношення адміністративних витрат і собівартості реалізованої продукції, %	9,30	12,51	14,80	5,50

*Джерело: складено автором за даними підприємства.*

Додаток В

Матриця вихідних даних для багатофакторного кореляційно-регресійного аналізу прибутку ДП «Житомирстандартметрологія»

Показники/ рік	Прибуток, тис. грн	собівартість продукції, всього, тис. грн;	продуктивність праці, тис. грн;	матеріалосність продукції	виручка від реалізації продукції, тис. грн;	Розрахункове значення прибутку, тис. грн
	у	х1	х2	х3	х4	
2020	616	14596	136,5	1,02	15423	631
2019	787	15953	151,0	1,03	16912	705
2021	726	16389	171,0	1,01	17274	711

*Джерело: розроблено за звітністю підприємства.*

Додаток В1

Матриця парних коефіцієнтів регресії ДП «Житомирстандартметрологія»

	у	x <sub>1</sub>	x <sub>2</sub>	x <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>
2013	*	0,6428	0,4364	0,4764	0,3218
2014		*	0,4449	0,5239	0,4858
2015			*	0,6703	*

*Джерело: розроблено за звітністю підприємства.*

Додаток В2

Результати багатofакторного кореляційно-регресійного аналізу прибутку ДП «Житомирстандартметрологія»

1. Коефіцієнт регресії, a <sub>i</sub>	2. Середня помилка коефіцієнта регресії, μ <sub>a<sub>i</sub></sub>	3. Середнє квадратичне відхилення, σ
a <sub>0</sub> =4851 a <sub>4</sub> =0,2862 a <sub>3</sub> =0,3224 a <sub>2</sub> =0,4728 a <sub>1</sub> =0,3441	μ <sub>a0</sub> =5,7031 μ <sub>a4</sub> =1,1189 μ <sub>a3</sub> =0,4349 μ <sub>a2</sub> =0,2372 μ <sub>a1</sub> =0,2464	σ <sub>y</sub> =5,9954 σ <sub>x4</sub> =4,5888 σ <sub>x3</sub> =7,3788 σ <sub>x2</sub> =15,7153 σ <sub>x1</sub> =1
4. Парний коефіцієнт кореляції r <sub>yx<sub>i</sub></sub>	5. β – коефіцієнт, β <sub>i</sub>	6. Коефіцієнт еластичності, E <sub>i</sub>
r <sub>yx4</sub> =0,5350 r <sub>yx3</sub> =0,4764 r <sub>yx2</sub> =0,6420 r <sub>yx1</sub> =0,4634	β <sub>4</sub> =-0,3716 β <sub>3</sub> = 0,0526 β <sub>2</sub> = 0,7307 β <sub>1</sub> =0,5296	E <sub>4</sub> =-0,1938 E <sub>3</sub> =0,0412 E <sub>2</sub> =0,4076 E <sub>1</sub> =0,3180
7. Загальний коефіцієнт кореляції, R	9. Загальний коефіцієнт детермінації, R <sup>2</sup>	
R = 0,8214	R <sup>2</sup> = 0,6573	

*Джерело: розроблено за звітністю підприємства.*



### Додаток В3

#### Розкладання загального рівня прибутку за факторами у ДП «Житомирстандарметрологія»

№ п.п.	Фактори	Парні коефіцієнти кореляції, $r_{yx_i}$	$\beta_i$ -коефіцієнти	Добуток, % $r_{yx_i} \cdot \beta_i 100\%$
1	$x_1$ – собівартість продукції, всього, тис. грн;	0,4634	0,5296	24,54
2	$x_2$ – продуктивність праці, тис. грн;	0,6420	0,7307	46,91
3	$x_3$ – матеріалоємність продукції	0,4764	0,0526	2,50
4	$x_4$ – виручка від реалізації продукції, тис. грн;	0,5350	-0,3716	-19,88
Разом	-	-	-	54,07

*Джерело: розроблено за звітністю підприємства.*

### Додаток В4

#### Функціональні можливості інформаційної CRM-системи «KeepinCRM» при впровадженні у внутрішні-бізнес-процеси ДП «Житомирстандартметрологія»

Бізнес-процес	Функціональні можливості CRM-системи
Автоматизація складу	Оприбуткування та облік товарів на складі, комплектація замовлень, кросс-сейли, автоматичне списання товарів зі складу і контроль залишків
Аналіз продажів	Візуалізація воронки продажів і статистика по продажах допоможе контролювати результати роботи компанії та окремих працівників для подальшої оптимізації бізнес-процесів
Клієнтська база	Систематизована, детальна інформація про клієнтів, історія завдань та замовлень, коментарі працівників і не тільки. Вся клієнтська історія в одному місці
Автоматизація дій по угодах, завданнях, статусах	Налаштування автоматичного відправлення SMS, створення завдань, угод, перехід на новий етап угоди при заданих умовах, допоможе заощадити час на рутинних і повторюваних завданнях
Автоматизація фінансового обліку та документообігу	Простий аналіз і управління фінансовим оборотом компанії, моніторинг оплати замовлень. Внутрішній документообіг з можливістю створення шаблонів документів

*Джерело: розроблено автором*

## Додаток В.5

Планування грошових потоків від реалізації проекту впровадження  
CRM-системи управління клієнтоорієнтованістю ДП  
«Житомирстандартметрологія»

№п/ п	Показники (параметри)	Роки				
		1	2	3	4	5
1	Початкові інвестиції (грн.)	7000000	-	-	-	-
2	Грошові надходження від операцій, всього, тис.грн.:	9084091	9084091	9084091	9084091	9084091
	- операційні доходи	6489813	6489813	6489813	6489813	6489813
	- фінансові доходи	2389397	2389397	2389397	2389397	2389397
	- інші операційні доходи	204881	204881	204881	204881	204881
3	Грошові видатки на здійснення операцій, всього, тис.грн., грн.:	6115319	6115319	6115319	6115319	6115319
	- операційні доходи	2388536	2388536	2388536	2388536	2388536
	- фінансові доходи	673294	673294	673294	673294	673294
	- інші операційні доходи	3053489	3053489	3053489	3053489	3053489
4	Амортизаційні відрахування	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000
5	Очікуваний прибуток до оподаткування, грн.	2968772	2968772	2968772	2968772	2968772
6	Очікуваний чистий прибуток, грн.	2434393	2434393	2434393	2434393	2434393
7	Очікуваний чистий грошовий потік, грн.(р.6+р.4)	3434393	3434393	3434393	3434393	3434393
8	Дисконтований чистий грошовий потік ( $p.7/(1+i)^t$ )	2694593	2114152	1658744	1301435	1021094
9	Кумулятивний дисконтований грошовий потік	2694593	4808745	6467489	7768924	8790018

*Джерело: розроблено автором*

## Додаток В.6

Дані для розрахунку періоду окупності проекту впровадження CRM-системи управління клієнтоорієнтованістю ДП «Житомирстандартметрологія»

Період	Гпі	Гпді	Баланс на кінець року
0	3434393	-	-7000000
1	3434393	2694593	-4305407
2	3434393	2114152	-2191255
3	3434393	1658744	-532511
4	3434393	1301435	768924
5	3434393	1021094	1790018

- Джерело: розроблено автором

#### Додаток В.7

Зведена таблиця показників ефективності проекту впровадження CRM-системи управління клієнтоорієнтованістю ДП «Житомирстандартметрологія»

Показник	Значення показників
ЧТВ (чиста теперішня вартість), грн.	1790018
ВНР (внутрішня норма рентабельності), %	14
ІП (індекс прибутковості)	1,255
ТО (термін окупності), роки	4 роки 6 місяців

*Джерело: розроблено автором*