

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 051 Економіка

за магістерською програмою професійного спрямування  
Економіко-математичне моделювання

на тему: «**Моделювання процесів діяльності торговельного підприємства**»

**Виконавець:**

студент 6 курсу обліково-економічного  
факультету

Кривоускова Олена Володимирівна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)

Клепікова Оксана Ананіївна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Незважаючи на труднощі соціально-економічного й політичного характеру, торговельна діяльність залишається однією з ключових галузей національної економіки. Торгівля забезпечує оборот 1,8 трлн. грн. щорічно, тобто 60% валового випуску України, внутрішня торгівля формує близько 14-16% ВВП, частка зайнятих у сфері торгівлі складає 21,8%.

Умови ведення торговельного бізнесу в Україні весь час ускладнюються. Це викликано посиленням конкуренції між торговельними підприємствами, зростанням вимог споживачів до якості продукції, обслуговування і супровідних послуг, інфляційними процесами та ін. Торговельним підприємствам необхідно розв'язувати проблеми пошуку резервів економії, зростання прибутку й рентабельності за умови усунення або зниження ризиків. Це неможливо здійснити безаналізу грошових потоків (обсягів продажу, додаткових доходів, витрат, собівартості реалізованої продукції та ін.) та внутрішнього контролю.

Тому застосування імітаційного моделювання для проведення комплексного аналізу діяльності торговельного підприємства є актуальною задачею.

У науковій літературі напрацьовано і в багатьох випадках реалізовано основні підходи до аналізу процесів діяльності торговельних підприємств. Фундаментальні результати у цій галузі належать таким вітчизняним і зарубіжним науковцям, як: Л. А. Бернстайн, О. М. Брадул, М. В. Дембінський, А. М. Герасимович, І. П. Житна, В. М. Івахненко, В. В. Ковальов, Т. М. Ковальчук, Л. І. Кравченко, М. В. Мельник, О. В. Олійник, І. Т. Райковська, Г. В. Савицька, В. І. Стражев, М. Г. Чумаченко, І. В. Чуєв, С. І. Шкарабан, І. Й. Яремко та інші.

**Мета кваліфікаційної роботи:** аналіз та моделювання процесів діяльності торговельного підприємства текстильної галузі засобами імітаційного моделювання.

### **Завдання кваліфікаційної роботи:**

- провести огляд сучасного стану розвитку внутрішньої торгівлі, визначити проблеми та перспективи розвитку торговельних підприємств та споживчого ринку України;
- проаналізувати розвиток та конкуренцію на ринку продажу текстильної продукції в Україні (із застосуванням метода аналізу ієрархій);
- розробити імітаційну модель для аналізу основних процесів діяльності торговельного підприємства «English Home» (операційна діяльність, маркетингова, кадрова політика);
- провести аналіз та прогнозування основних показників діяльності торговельного підприємства «English Home».

**Об'єктом дослідження** виступають процеси діяльності торговельного підприємства текстильної галузі «English Home».

**Предмет дослідження** – імітаційні моделі у процесі дослідження операційної, маркетингової та управлінської діяльності торговельного підприємства «English Home».

**Методи дослідження:** метод аналізу ієрархій для дослідження конкурентоспроможності торговельних підприємств текстильної галузі; метод імітаційного моделювання для розробки імітаційної моделі, аналізу та прогнозування обсягу реалізованої продукції, доходів, витрат, прибутковості; статистичні методи в імітаційному моделюванні для перевірки адекватності імітаційної моделі.

**Інформаційною базою дослідження** є законодавчі і нормативні документи Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, офіційний сайт Держкомстату України, звітність ТОВ «English Home», наукові праці вітчизняних і закордонних вчених з питань удосконалення процесів діяльності торговельних підприємств, аналізу фінансових результатів, сайти новин та рейтингів торговельних підприємств України, ресурси Інтернет, офіційний сайт компанії itthink фірми High Performance Systems та ін.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 91 найменування та одного додатку. Загальний обсяг роботи становить 120 сторінок. Основний зміст викладено на 103 сторінках. Робота містить 24 таблиці, 24 рисунки.

**Публікації.** Теоретичні положення кваліфікаційної роботи доповідалися на науково-практичній конференції «Економічна кібернетика: теорія, практика та напрямки розвитку» (м. Одеса, 28-29 листопада 2018 р.). Опубліковано тези доповідей: Клепікова О.А., Кривоускова О.В. Динаміка розвитку торгівлі та споживчого ринку України // Матеріали наук. – практ. конференції «Економічна кібернетика: теорія, практика та напрямки розвитку» кафедри Економічної кібернетики та інформаційних технологій Одеського національного політехнічного університету. ОНПУ, 28-29 листопада 2018, – Одеса: ОНПУ, 2018. – С. 83-86.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Проблеми і перспективи розвитку торговельних підприємств України**» розглянуто та проаналізовано показники торговельної діяльності в Україні, надано оцінку розвитку роздрібною та оптовою торгівлі та вкладу торгівлі у ВВП країни. Незважаючи на нестабільну політичну та економічну ситуацію, високу тіньову складову бізнесу в країні, роздрібна торгівля залишається однією з небагатьох галузей, яка розвивається і не тільки збільшує власні прибутки, а й є помітною підтримкою всієї економіки країни.

Досліджено проблеми розвитку торговельних підприємств та споживчого ринку України. Роздрібні мережі в Україні переживають складні часи існування через: нестабільну політичну ситуацію в країні; знецінення національної валюти; обмежений споживчий попит і низьку купівельну спроможність

населення внаслідок скорочення доходів; складні умови кредитування бізнесу та високі процентні ставки за кредитами; постійне зростання цін на основні товари та послуги; зменшення обсягів вітчизняного виробництва та зростання вартості імпортової продукції в результаті девальвації гривні; недосконалу законодавчу базу в системі оподаткування підприємств і розвиток стихійного ринку; недостатність торговельних площ, дефіцит торгових полок і високу орендну плату на торговельні площі; недостатньо повне та якісне обслуговування споживачів.

Проаналізовано стан текстильної галузі України, рівень виробництва продукції, надано інформацію по основним учасникам ринку.

У другому розділі *«Моделювання процесів діяльності торговельного підприємства»* проведено оцінку конкурентоспроможності підприємств текстильної галузі України за допомогою метода аналізу ієрархій. Розглянуто економіко-математичні методи та моделі, що використовуються в процесі діяльності торговельних підприємств. Проведено аналіз процесів діяльності торговельного підприємства «EnglishHome». Розроблено комплекс імітаційних моделей з використанням технології Ithink.

У третьому розділі *«Аналіз діяльності торговельного підприємства засобами імітаційного моделювання»* описано імітаційну модель. На базі імітаційної моделі проаналізовано та проведено прогноз: об'ємів реалізації і виручки від реалізації продукції, валового прибутку; прибутку від операційної діяльності, прибутку до оподаткування, чистого прибутку; розподіл нерозподіленого прибутку з метою формування грошового резерву для виробництва, рентабельність продажу товару; оцінено вплив маркетингової активності компанії на прихід та відтік клієнтів; проаналізовано якість обслуговування клієнтів, навчання персоналу для безперервного забезпечення роботи торговельної мережі, планування єдиної системи навчання новачків і підвищення кваліфікації спеціалістів.

Наведено результати проведених імітаційних експериментів для торговельного підприємства «EnglishHome».

## ВИСНОВКИ

Проведено огляд сучасного стану розвитку торговельних підприємств України, виділено задачі та проблеми розвитку. Важливим завданням сучасного торговельного бізнесу є задоволення потреб населення, підтримка балансу між попитом і пропозицією. Торгівля відіграє значну роль у формуванні доходної частини бюджетів усіх рівнів, у забезпеченні зайнятості населення, особливо жінок і молоді.

Частка торгівлі у формуванні ВВП України у 2017 р. складає 16% і має тенденцію до збільшення. Торгівля по обсягу інвестицій посідає третє місце після промисловості та фінансової діяльності.

Виявлено основні проблеми, які виникають в процесі здійснення торговельної діяльності, головними з яких є: купівельна неспроможність населення, різкі зміни попиту на певні категорії товарів; скорочення

асортименту вітчизняних товарів на прилавках магазинів; необґрунтоване завищення цін; збільшення тіншового сектора на ринку роздрібної торгівлі; зростання концентрації торговельних підприємств та конкуренції між ними та ін.

Проведено оцінку конкурентоспроможності підприємств текстильної галузі України за допомогою методу аналізу ієрархій. Здійснено порівняння торговельних підприємств за показниками маркетингової активності: організація збутової мережі: розміщення мережі магазинів, кількість точок продажу; робота власного інтернет-магазину: дизайн сайту, зручність навігації, надання інформації, форма реєстрації, замовлення продукції; імідж бренду, впізнаваність; асортимент товарів за розміром, дизайном; цінова політика, наявність різних цінових груп; якість продукції, дотримання стандартів, сертифікація; рекламна кампанія, залучення потенційних покупців; система лояльності для постійних клієнтів. За результатами аналізу лідером стало підприємство «English Home».

Проведено аналіз процесів діяльності торговельної мережі «English Home». Основними процесами, що досліджуються у кваліфікаційній роботі є «Реалізація товару», «Операційна та фінансова діяльність», «Маркетингова активність» та «Працівники».

У секторі «Реалізації товару» імітуються процеси, пов'язані з виручкою від реалізації товару. У рамках цього процесу можна проаналізувати провести прогноз виручки від реалізації та валового прибутку. Також у рамках цього процесу підсумовуються витрати пов'язані із собівартістю продукції (виготовлення та транспортування продукції до магазинів).

У секторі «Операційна та фінансова діяльність» імітуються процеси, пов'язані з операційною та фінансовою звітністю торговельного підприємства. А саме, прибуток від операційної діяльності, прибуток від оподаткування, чистий прибуток, нерозподіленого прибутку, розподілення грошових потоків на виробництво, придбання товару та виплат власникам, розраховується рентабельність продажу. В рамках процесу можливо провести оцінку сукупних витрат (інші витрати (соціальні заходи, амортизація, матеріальні затрати та ін.), податків, фонду заробітної плати та ін.).

У секторі «Маркетингова активність» проводиться моделювання процесів взаємодії компанії з клієнтами. Імітується рух клієнтів в залежності від їх активності, на яку впливає якість обслуговування у мережі та цінова політика компанії. Якість обслуговування, в свою чергу, формується з двох показників, на які мають вплив кількість скарг на якість продукції та кількість клієнтів на одного працівника.

У секторі «Працівники» моделюються процеси навчання та забезпечення персоналом в необхідній кількості в умовах постійного росту мережі. Розраховується необхідна кількість новачків і спеціалістів з метою забезпечення безперервної роботи торговельної мережі з урахуванням випробувального терміну новачків.

До основних результатів можна віднести: валовий прибуток підприємства 2018-2019 рр. зростає (порівняно з 2016-2017 рр. на 20 %). Торгове

підприємство «English Home» отримує прибуток в межах 5-10 млн. грн. щомісяця упродовж усього досліджуваного періоду. Для підвищення валового прибутку на 10 % необхідно підняти рівень продажу на 17-20%. Рентабельність підприємства знаходиться в межах від 35 % до 45 %.

Нерозподілений прибуток на кінець 2017 року склав 3,7 млн грн, на кінець 2018 року 4,7 млн грн. Це означає, що є можливість реінвестування грошових коштів в активи підприємства. Для ефективної роботи підприємства рекомендовано такий розподіл нерозподіленого прибутку: виплати власникам – 25 %, резервний фонд для забезпечення процесу виробництва – 75 %.

Для забезпечення високої якості обслуговування клієнтів мережі, на одного працівника має припадати менше 700 клієнтів у місяць та кількість скарг на якість продукції на місяць повинна бути меншою 350 шт., тоді якість обслуговування буде вважатись задовільною і буде забезпечено збільшення клієнтської бази на 3-5 %.

Для забезпечення персоналом у кількості  $200 \pm 20$  осіб з метою безперервної роботи торговельної мережі необхідно навчати приблизно  $20 \pm 5$  осіб новачків (стажерів), мати на постійній роботі спеціалістів  $140 \pm 20$  осіб, адміністраторів –  $45 \pm 5$  осіб.

## АННОТАЦІЯ

**Кривопускова О.В., «Моделювання процесів діяльності торговельного підприємства».**

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності  
«051 Економіка» за магістерською програмою  
«Економіко-математичне моделювання»,  
Одеський національний економічний університет.  
м. Одеса, 2018 рік.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процеси діяльності торговельного підприємства текстильної галузі «EnglishHome».

У роботі проведено огляд сучасного стану розвитку внутрішньої торгівлі, визначено проблеми та перспективи розвитку торговельних підприємств та споживчого ринку України.

Проаналізовано розвиток та конкуренцію на ринку продажу текстильної продукції в Україні за допомогою методу аналізу ієрархій.

Розроблено імітаційну модель для аналізу основних процесів діяльності торговельного підприємства «EnglishHome», у тому числі операційної та маркетингової діяльності, кадрової політики.

Проведено аналіз та прогнозування основних показників діяльності торговельного підприємства «EnglishHome», головними з яких є об'єм реалізації і виручки від реалізації продукції, валовий прибуток, прибуток від операційної діяльності, рентабельність продажу товару, обсяг продажу на квадратний метр, маркетингова активність, клієнтська база та ін.

**Ключові слова:** торговельне підприємство, метод аналізу ієрархій, імітаційна модель, фінансова та операційна діяльність, маркетингова активність.

## ANNOTATION

**Krivopuskova O.V. "Modeling of the processes of activity of the trading company".**

thesis for Master degree in specialty "051 Economics"  
under the program  
"Economic and mathematical modeling",  
Odessa National University of Economics.  
Odessa, 2018.

The thesis consists of three chapters. Object of study is the processes of activity of the trading company of the textile industry «English Home».

Diploma thesis deals with review of the current state of development of domestic trade, definition of problems and prospects of development of trade enterprises and the consumer market of Ukraine.

The development and competition in the textile market in Ukraine are analyzed by the method of hierarchy analysis.

The simulation model for the analysis of the main processes of activity of the trading company "English Home" including operational and marketing activities, human resource policy is developed.

The basic indicators of the trading activity of the «English Home», the main of which are the volume of sales and sales revenue, gross profit, operating profit, profitability of sales of goods, sales per square meter, marketing activity, customer base, are analyzed and predicted.

**Keywords:** trading company, method of hierarchy analysis, simulation model, financial and operational activities, marketing activity.