

Фоміна О. В.,

д. е. н., професор, завідувач кафедри обліку та оподаткування,

Кучанський О. В.,

аспірант кафедри обліку і оподаткування,

Державний торговельно-економічний університет

СТРАТЕГІЧНИЙ МОНІТОРИНГ В СИСТЕМІ УПРАВЛІНСЬКОГО ОБЛІКУ ПІДПРИЄМСТВ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ

У 2024 році роздрібна торгівля продовжує бути одним із головних джерел бюджетних надходжень за рахунок сплати загальних податків та податків на оплату праці. За 12 місяців минулого року провідні компанії галузі ритейлу заплатили більше 28 мільярдів гривень податків на працю у вигляді ПДФО, військового збору та ЄСВ і забезпечили роботою більше 393 тисяч працівників [5]. За підсумками 2023 року український ритейл продемонстрував надзвичайну адаптивність, успішно відповідаючи на наслідки військових подій [6]. В той же час, з позиції окремих підприємств, сучасний ринок ритейлу характеризується високою конкуренцією, відповідно для досягнення та утримання конкурентної переваги підприємства повинні впроваджувати систематичний підхід до моніторингу своєї діяльності. Основною складовою такого моніторингу є визначення критичних факторів успіху (КФУ), що є фундаментом для досягнення стратегічних цілей. Для подальшої оцінки прогресу підприємства за визначеними КФУ мають бути встановлені відповідні ключові показники ефективності (KPIs).

КФУ для кожного підприємства є унікальними, але в той же час можна виділити фактори, які заслуговують особливої уваги, а саме: задоволеність клієнтів, ефективність управління ланцюгом постачання, інновації у сфері технологій та розвиток людського капіталу.

Критичні фактори успіху ритейлу та ключові показники для їх моніторингу

Критичні фактор успіху	Характеристика КФУ	Можливі KPIs для вимірювання ефективності
Задоволеність клієнтів	Один з найважливіших факторів успіху. Очікування споживачів постійно зростають, тому компанії повинні надавати персоналізовані та безперебійні сервіси. Покращення задоволеності клієнтів не лише підвищує лояльність, але й збільшує ймовірність повторних покупок.	• Задоволеність клієнта • Рівень готовності рекомендувати бренд • Рівень утримання клієнтів
Ефективність ланцюга постачання	Оперативність і ефективність ланцюга постачання є вирішальною складовою для успішної роботи роздрібною компанією. Налагоджені процеси постачання забезпечують наявність товарів у потрібний час, мінімізують надлишки на складах та оптимізують витрати.	• Оборотно-кредитний період • Час виконання замовлення • Витрати на ланцюг постачання
Технологічні інновації та цифрова трансформація	З розвитком технологій цифрові інновації стали необхідною умовою для конкурентоспроможності роздрібних компаній. Використання таких технологій, як великі дані, штучний інтелект та машинне навчання, дозволяє компаніям краще розуміти поведінку клієнтів і оптимізувати операції.	• Частка цифрових продажів • Трафік вебсайту (кількість відвідувачів, конверсія)
Розвиток людського капіталу	Компетентні й вмотивовані співробітники необхідні для забезпечення відмінного обслуговування клієнтів, управління ланцюгом постачання та впровадження нових технологій. Інвестування в розвиток персоналу та утримання талановитих співробітників має вирішальне значення для стабільного розвитку компанії.	• Коефіцієнт плинності кадрів • Рівень задоволеності співробітників. • Кількість годин навчання на одного співробітника

Стратегічний моніторинг ефективності підприємств роздрібної торгівлі через визначення критичних факторів успіху та відповідних KPIs є запорукою для досягнення довгострокового успіху. Впровадження аналітичних платформ і технологій прогнозування дозволяє здійснювати моніторинг у реальному часі та передбачати ризики. Наприклад, прогностична аналітика допомагає краще планувати попит, оптимізувати запаси та знижувати операційні ризики.

Фокусування на таких аспектах, як задоволеність клієнтів, ефективність ланцюга постачання, технологічні інновації та розвиток людського капіталу, дозволяє компаніям покращити свої операційні показники та створити стійкі конкурентні переваги. KPIs надають чіткі рамки для оцінки прогресу та виявлення можливостей для вдосконалення, що є ключовим для успішної адаптації до нових викликів ринку. В той же час критичні фактори успіху та відповідні KPIs є інструментом який потребує постійної адаптації до змінного зовнішнього середовища, стратегії підприємства та очікувань основних стейкхолдерів.

Література

1. The Ultimate Guide to KPIs in the Retail Industry. URL: <https://improvido.io/blog/retail-kpi>
2. Top 10 Key Performance Indicators (KPIs) for Retailers. URL: <https://www.chekkit.io/blog-posts/top-10-key-performance-indicators-kpis-for-retailers>
3. What Are Retail KPIs? The Most Important Retail Metrics in 2024. URL: <https://www.shipbob.com/blog/retail-kpis/>
4. Надійна підтримка: скільки українців ритейлери забезпечили роботою та скільки податків із заробітної плати сплатили у 2023 році. URL: <https://rau.ua/novyni/ritejleri-robota-podatkov-2023/>
5. СПЕЦВИПУСК. Підсумки та досягнення 2023 року у ритейлі. URL: https://www.youtube.com/watch?v=_RPWhbKxCW8&ab_channel=%D0%97%D0%90%D0%A0%D0%90%D0%9C%D0%9A%D0%90%D0%9C%D0%98%D0%A0%D0%98%D0%A2%D0%95%D0%99%D0%9B%D0%A3