

Міщенко Т.М.

УДК 657.471

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИРОБНИЦТВА М'ЯСОПРОДУКЦІЇ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ОБЛІК ВИТРАТ

Анотація. У статті визначено завдання обліку витрат виробництва м'ясопродукції. За стадіями виробництва вказано об'єкти калькулювання собівартості продукції м'ясопереробних підприємств повного технологічного циклу. Досліджено особливості виробництва м'ясопродукції та їх вплив на облік витрат за кожною стадією виробництва. Визначено переваги та недоліки використання нормативного методу обліку витрат і калькулювання собівартості продукції м'ясо-жирового та м'ясопереробного виробництва. Вказано недоліки аналітичного обліку витрат м'ясо – жирового виробництва за видами продукції (основної, супутньої, відходів), запропоновано систему заходів щодо їх подолання.

Окреслено проблеми формування облікової інформації, які пов'язані з використанням значної кількості громіздких, малозначущих первинних облікових документів та реєстрів, що мають низьку оперативність та інформативність. За результатами дослідження практики руху документів з обліку сировини зроблено висновок про необхідність його удосконалення, що передбачає раціоналізацію та прискорення надходження документів до відповідних внутрішніх підрозділів м'ясопереробного підприємства. Визначено принципи раціональної організації системи документообігу та запропоновано засоби подачі інформації, які дозволять чіткіше і швидше узагальнювати тенденції та приймати відповідні управлінські рішення.

Ключові слова: Витрати, собівартість, нормативний метод обліку витрат, основна продукція, супутня продукція, внутрішня звітність.

Аннотация. В статье определены задачи учета затрат производства мясопродукции. По стадиям производства указано объекты калькулирования себестоимости мясопродукции предприятий полного технологического цикла. Исследованы особенности производства мясопродукции и их влияние на учет расходов. Обозначены проблемы формирования учетной информации, определены принципы рациональной организации системы документооборота и предложены способы подачи информации, которые позволят оперативно принимать соответствующие управленческие решения.

Ключевые слова: Затраты, себестоимость, нормативный метод учета затрат, основная продукция, сопутствующая продукция, внутренняя отчетность.

Summary. The article defines the task of accounting for costs of production of meat products. Through the stages of manufacturing specified objects of calculation of cost of production of meat-processing enterprises of the complete technological cycle. Peculiarities of the production of meat products and their impact on the accounting of expenses on each stage of production. The advantages and disadvantages of using the normative method for calculation of expenditures and the cost of production of meat-and-fat and meat-processing production. Indicated problems of analytical cost accounting meat - and-fat production by types of products (primary, concomitant, waste), proposed a system of measures to overcome them.

Problems of formation of the accounting information, which involved the use of a significant amount of bulky, insignificant primary accounting documents and registers, which have low efficiency and informative. According to the results of the research practices of the movement accounting documents of raw materials conclusion on the necessity of its improvement that provides rationalization and accelerate the receipt of the documents to the relevant internal departments meat-processing enterprise. Defines the principles of the rational organization of document workflow and ways of presenting information that will enable clearer and faster summarize trends and take appropriate management decisions.

Keywords: Costs, cost, regulatory method of cost accounting, main products, promotional products, internal reports.

В умовах постійних змін зовнішнього конкурентного середовища виникає потреба у забезпеченні системи управління, яка б сприяла досягненню основної мети бізнесу – отримання прибутку, його збільшення та збереження стабільного рівня. Зацікавленість підприємств в постійному зростанні прибутків, їх самостійність та відповідальність за результати своєї діяльності в умовах конкуренції на ринку м'ясопродукції, обумовлюють необхідність зниження витрат виробництва, систематичного їх аналізу і прогнозування, що можливо тільки за умови чітко налагодженої системи бухгалтерського обліку.

Основними завданнями обліку витрат виробництва м'ясопродукції є:

- своєчасне, повне і достовірне відображення в обліку фактичних витрат, пов'язаних з виробництвом і реалізацією м'ясопродукції, а також невиробничих витрат і втрат, які виникають на окремих етапах виробництва;
- контроль за ефективним використанням сировини, напівфабрикатів, матеріалів, палива, енергії, фонду оплати праці, дотриманням норм витрат на обслуговування і управління виробництвом;
- визначення результатів роботи структурних підрозділів підприємства в напрямку зниження собівартості м'ясопродукції;
- виявлення резервів зниження собівартості м'ясопродукції.

Під організацією обліку витрат розуміють систему умов та елементів (складових) побудови облікового процесу з метою отримання достовірної і своєчасної інформації про господарську діяльність підприємства і здійснення контролю за раціональним використанням виробничих ресурсів [2, с. 7-8].

Дослідження організації та стану обліку витрат м'ясопереробних підприємств свідчать про вплив різноманітних факторів організаційного характеру, основними елементами якого виступають: організаційно – правова форма; структура та обсяги виробництва; система управління; облікова політика. Так, на середніх

та великих підприємствах діє цехова система управління, яка передбачає очолення матеріально-відповідальною особою кожної виробничої структури. На дрібних і малих виробництвах обов'язки матеріально відповідальної особи покладені на завідувача виробництвом або начальника цеху. Даний фактор впливає на порядок документального оформлення операцій, систему звітності матеріально відповідальної особи, формування собівартості продукції.

Організація обліку витрат на м'ясопереробних підприємствах неможлива без врахування технологічних факторів, таких як: складність технологічного процесу; значна кількість супутньої продукції; висока сировинно - та матеріаломісткість.

В залежності від характеру та призначення виробничих процесів виокремлюють основне і допоміжне виробництво. До основного виробництва відносяться: м'ясо-жирове, м'ясопереробне, виробництва технічних напівфабрикатів, медичної продукції та желатину. До допоміжних відносяться обслуговуючі підрозділи, що забезпечують основне виробництво холодом, паром, електроенергією, а також ремонтно - механічні та ремонтно - будівельні підрозділи, цехи виробництва тари, транспортні підрозділи. Підрозділи допоміжного виробництва обслуговують як основне виробництво, так адміністративну та соціальну сферу.

Одним із чинників, які впливають на організацію обліку витрат м'ясопереробних підприємств є технологія виробництва, тобто використання повного (замкненого) або не повного технологічного циклу. Повний (замкнений) технологічний цикл виробництва м'ясопродукції передбачає наявність двох стадій: м'ясо-жирове виробництво (забій худоби, переробка м'яса та субпродуктів, виробництво харчового та кісткового жирів, кишкове та шкуроконсервне виробництво) та м'ясопереробне, яке включає процеси підготовки сировини (обвалка, жилкування м'яса засолення сировини для копчення, нарізання шпика та обробка субпродуктів зберігання сировини); виробництво м'ясопродукції та її зберігання.

Кожна стадія технологічного циклу пов'язана з обліком витрат, що формують собівартість продукції за певним циклом. Продукцією м'ясо-жирового виробництва є: м'ясо на кістках, інші супутні види продукції та відходи (жир-сирець, кишкова сировина, шкіри парові, кров та інша технічна сировина). М'ясопереробне виробництво складається з двох переділів: підготовки сировини та виробництва м'ясопродукції. За першим переділом формується собівартість м'яса знежиленого та відходів від обвалки та жилкування (кістки, жилки, зачистки). За другим – собівартість ковбасних виробів, копченостей, консервів м'ясних та напівфабрикатів.

Дослідження організаційно - технологічних особливостей м'ясо-жирового виробництва свідчить про їх вплив на організацію та методику обліку витрат, зокрема:

- собівартість продукції м'ясо-жирового виробництва визначається з використанням безнапівфабрикатного, нормативного методу обліку витрат і калькулювання собівартості продукції. До переваг даного методу можна віднести відсутність будь-яких умовних розрахунків, які б деталізували витрати попередніх цехів або переділів. До недоліків – неможливість достовірного визначення собівартості продукції при передачі її до м'ясопереробної стадії технологічного процесу;
- аналітичний облік витрат ведеться за видами переробки сировини, для спрощення визначення собівартості продукції калькулюється тільки собівартість м'яса за видами. Супутня продукція (сухожилля, технічні зачистки, кишкові фабрикати), отримана від виробництва, залишається в оцінці придбання і в подальшому не калькулюються, тому всі зміни витрат в м'ясо-жировому виробництві відносяться на собівартість м'яса;
- калькуляційна одиниця не співпадає з обліковою натуральною одиницею. Так, в м'ясо-жировому виробництві обліковою одиницею є 1 кг м'яса, а калькуляційною – 1 т м'яса. Використання укрупнених калькуляційних одиниць спрощує складання планових та звітних калькуляцій.

Особливостями організації обліку витрат м'ясопереробної стадії виробництва підприємств з повним (замкненим) технологічним циклом є:

- визначення собівартості за кожним переділом переробки сировини. Перший переділ – це підготовка сировини, яка складається з цехів (відділень, дільниць) обвалювання та жилкування м'яса на кістках, посолу знежиленого м'яса та сировини для копченостей, нарізання шпика, обробки субпродуктів. На цій стадії визначається собівартість отриманих напівфабрикатів (м'яса знежиленого за видами). Другий переділ – виготовлення ковбасних виробів, копченостей, консервів та напівфабрикатів передбачає визначення собівартості м'ясопродукції за видами;
- собівартість продукції визначають з використанням напівфабрикатного варіанту попередільного методу з використанням норм і нормативів. Перевагами даного методу є наявність облікової інформації про собівартість напівфабрикатів за кожним переділом. Даний метод враховує залишки незавершеного виробництва, в місцях його знаходження, контролює рух напівфабрикатів власного виробництва. Недоліком напівфабрикатного методу є значна трудомісткість, так як калькуляція включає статтю "Напівфабрикати власного виробництва", яка в подальшому розшифровується та деталізується.
- використання двох категорій норм виходу м'яса - окремо за кожною стадією м'ясопереробного виробництва:

-для першої стадії – норми виходу м'яса при обвалці та жилкуванні за видами м'яса (свинина від 88,2 % до 78% до маси м'яса на кістках; телятина від 73,2% до 62% до маси м'яса на кістках; яловичини від 75,5 % до 65,1% до маси м'яса на кістках) [3];

-для другої стадії – норми виходу ковбасних виробів. При цьому для варених ковбас норми коливаються від 120% до маси несоленої сировини до 95%, а для напівкочених і копчених – від 84% до 56% [3];

- в м'ясопереробному виробництві завжди є залишки незавершеного виробництва, тому завданням обліку є правильне визначення його оцінки.

Крім того, особливістю м'ясопереробного виробництва є те, що для одних етапів та переділів конкретний об'єкт калькулювання є готовою продукцією, а для інших – це лише напівфабрикат, якому необхідно пройти кілька стадій обробки, щоб перетворитися на готову продукцію і бути реалізованим споживачу.

Дослідження організації обліку витрат м'ясопереробних підприємств вказують на використання значної кількості первинних облікових документів та облікових реєстрів, які є громіздкими, переобтяженими малозначущою інформацією, тому мають низьку оперативність та інформативність. Як наслідок - неможливість отримання суттєвої, оперативної та достовірної інформації для прийняття ефективних управлінських рішень. Аналіз документообігу м'ясопереробних підприємств свідчить, що лише для обліку руху сировини в м'ясо-жировому та м'ясопереробному виробництвах використовується щорічно понад 3 тис. документів (табл. 1). Вони фіксують операції руху сировини від її надходження на підприємство до використання у виробництві м'ясопродукції, але при цьому, не забезпечують оперативною інформацією керівництво, не виконують функцію щоденного контролю витрат і тому втрачають свою цінність.

Таблиця 1. Первинні документи та облікові реєстри руху сировини на м'ясопереробних підприємствах

Назва документа		Кількість документів	
		за рік	частка документів %
Перед забійне утримання та забій худоби			
Первинні документи	Відвіс-накладна прийому худоби та передачі на переробку; відвіс - накладна на передачу худоби цеху переробки, акт загибелі худоби;	300	9,5
Облікові реєстри	Журнал обліку руху худоби; узагальнююча відомість обліку руху худоби; відомість обліку використання кормів.	124	4
М'ясо-жирове виробництво			
Первинні документи	Відвіс-накладна на передачу худоби цеху забою; відвіс - накладна на внутрішнє переміщення сировини; відвіс - накладна на передачу м'яса холодильнику; відвіс накладна на субпродукти; акт інвентаризації; накладна на переміщення жиру-сирця; накладна на переміщення кишкової сировини; накладна на переміщення крові; накладна на переміщення технічної сировини; накладна прийому і сортування шкіри; специфікація на відвантаження шкур	375	12
Облікові реєстри	Рапорт про переробку худоби і випуск продукції; накопичувальна відомість обліку переробки худоби; накопичувальна відомість обліку переробки худоби за якістю і кількістю (за видами); накопичувальна відомість обліку обробки і випуску субпродуктів; відомість обліку виробітку жиру; специфікація на відвантаження кишкової сировини; відомість обліку виробітку кишечник напівфабрикатів; книга складського обліку руху кишкового сировини та напівфабрикатів; відомість обліку прийому, сортування і відвантаження шкур; накопичувальна відомість обліку та переробки худоби (за видами); накопичувальна відомість обліку та переробки субпродуктів; накопичувальна відомість обліку виробітку жиру; накопичувальна відомість обліку прийому та сортування шкур; накопичувальна відомість обліку кишкових напівфабрикатів;	379	12
М'ясопереробне виробництво			
Підготовка сировини			
Первинні документи	Акт на розмороження м'яса; накладна на передачу напівфабрикатів; паспорт засолювання;	158	5
Облікові реєстри	Рапорт виробітку напівфабрикатів для ковбасного та консервного виробництва; накопичувальна відомість обліку обвалювання та жилування м'яса; книга обліку сировини в засолі;	120	4
Виробництво ковбасних виробів			
Первинні документи	акт про брак продукції; акт інвентаризації незавершеного виробництва	41	1
Облікові реєстри	зведена накладна на ковбасні вироби і копчення передані на склад; відомість обліку виробітку готової продукції; розрахунок використання сировини і напівфабрикатів за плановими нормами на фактично виготовлену продукцію; калькуляція собівартості ковбасної продукції;	439	14
Виробництво м'ясних консервів			
Первинні документи	Накладна на сировину та напівфабрикати; накладні на внутрішнє переміщення сировини; паспорт на консерви (на кожну партію); акт про брак продукції;	258	8
Облікові реєстри	Специфікація на відвантаження продукції; відомість обліку виробітку готової продукції і передачі на склад; розрахунок використання сировини і напівфабрикатів за плановими нормами на фактично виготовлену продукцію; калькуляція собівартості ковбасної продукції;	400	13
Виробництво напівфабрикатів			
Первинні документи	Накладні, лімітно-забірні картки; накладна на передачу напівфабрикатів та кулінарних виробів; накладні на переміщення сировини;	256	8
Облікові реєстри	Рапорт про переробку сировини і виробітку готової продукції; рапорт виробітку (за видами продукції); калькуляція собівартості м'ясних напівфабрикатів (за видами продукції).	300	9,5
Разом		3150	100

Вивчення практики руху документів з обліку сировини м'ясопереробних підприємств дало змогу дійти висновку про необхідність його удосконалення, що передбачає раціоналізацію документообігу. Це виражається в прискоренні надходження документів до тих внутрішніх підрозділів підприємства, які будуть відображати дані документи в обліку. Кожне підприємство, враховуючи специфіку своєї господарської діяльності та структури управління, визначає напрями руху й обсяги документів. Як показує практика, система документообігу на м'ясопереробних підприємствах є складною, неоднорідною та громіздкою через існування різних форм документів, які складаються за стадіями та переділами виробничого процесу. Крім того, багатоступінчастість проходження кожного з них, дублювання окремих показників в документах, які формуються в різних підрозділах декількома виконавцями, призводить до чисельних помилок, переключень і збільшення часу на проходження документів за маршрутом.

З метою раціональної організації системи документообігу м'ясопереробного підприємства необхідно дотримуватися наступних принципів:

- рух документа має бути прямим, тобто треба обирати маршрути за принципом його одноразового перебування в одному структурному підрозділі або в одного виконавця;
- формування документа та його рух має бути чітко зумовлено необхідністю його існування, відповідати організації та технології виробництва;
- різноманітні операції для опрацювання документа варто проводити паралельно, щоб оперативніше їх виконати. Так, якщо з ним мають працювати кілька осіб, документ треба копіювати й передавати копії всім виконавцям.

Повна реалізація вказаних принципів можлива з впровадженням системи електронного документообігу, яка є ефективним інструментом у діяльності підприємства. Завдяки використанню електронних документів можна підвищити виконавську дисципліну працівників, зменшити час створення та роботи з документами, здійснювати моніторинг поточних технологічних показників (тобто оперативно використовувати необхідну інформацію щодо стану виробництва), а отже, покращити роботу підприємства [4, с. 1-4].

Особливе місце в організації оперативного обліку витрат та формуванні собівартості м'ясопродукції займає внутрішньогосподарська звітність, яка виступає важливим елементом функціонування системи управління. Саме внутрішня звітність є джерелом необхідної, об'єктивної та своєчасної інформації для прийняття управлінських рішень. Внутрішньогосподарська звітність з формування собівартості м'ясопродукції – це комплекс взаємопов'язаних даних та розрахункових показників, що відображають фактичну величину витрат та відхилення від заданих параметрів [1, с. 14-15]. Групування інформації відбувається з врахуванням потреб внутрішніх користувачів, її зміст пов'язаний з метою та завданнями управління витратами. Внутрішня оперативна звітність на м'ясопереробних підприємствах формується з огляду на специфічні особливості галузі, зокрема, наявність технологічних стадій та переділів в процесі виробництва. Управлінська звітність підприємства повинна складатися за рівнями управління, які визначаються підприємствами самостійно, виходячи з організаційно-структурної побудови підприємства.

На м'ясопереробному підприємстві після розробки власних адаптованих до облікової системи форм звітності важливим є визначення періодичності, адресності і засобів подання звітності. Загальним критерієм відбору періодів складання внутрішньої звітності є своєчасність прийняття управлінських рішень, тобто коли управлінське рішення здатне на початковій стадії запобігти розвитку негативних тенденцій або сприяти розвитку позитивних [1, с. 14-15]. Оскільки на нижчому рівні оперативність прийняття управлінських рішень вища, ніж на вищому, періоди звітування на нижчому рівні значно коротші. Конкретно періоди складання внутрішньої звітності визначає кожне м'ясопереробне підприємство самостійно для кожної однорідної групи центрів відповідальності і сегментів індивідуально. Несвоєчасно отримані звіти можуть бути причиною прийняття помилкових управлінських рішень або втрачають свою інформаційну цінність.

Вивчення практики подання внутрішньогосподарської звітності про витрати та формування собівартості продукції на м'ясопереробних підприємствах свідчить про переважне використання паперових носіїв для передачі інформації. Як правило, це письмове подання таблично-текстової форми. Необхідно урізноманітнювати засоби подачі інформації, адже інформація повинна бути лаконічною, концентруватися та подаватися у формі, найбільш доступній для сприймання. Використання технічних засобів дозволить не тільки виводити зображення на дисплей або на друк і використати їх в якості оперативних звітів, але й ідентифікувати особливо важливі показники. Так, розміри зображення, насиченість забарвлення можна використовувати для ідентифікації величини відхилень фактичних витрат від встановлених норм за ступенем їх важливості. Така наочність в управлінській звітності дозволить чіткіше і швидше узагальнити тенденції та приймати відповідні управлінські рішення.

Таким чином, науково обґрунтована організація обліку витрат виробництва м'ясопродукції забезпечить:

- контроль витрат виробництва, спрямований на їх зниження і зростання прибутку;
- оперативність отримання інформації адміністративно-технічним персоналом підприємства про відхилення від нормального виробничого процесу з метою їх оперативного усунення;
- визначення фактичних витрат на виробництво, собівартості і рентабельності м'ясопродукції;
- оцінку ефективності заходів з розвитку і удосконалення виробництва і результатів діяльності структурних підрозділів і підприємства в цілому.

Джерела та література:

1. Внутрішня звітність в системі управлінського обліку.: Матеріали першої міжнародної науково-практичної конференції Удосконалення обліку, аналізу, аудиту і звітності у сучасних умовах глобалізаційних процесів у світовій економіці: Ужгород, 26-28 квітня 2010 р. / М-во освіти і науки України, Ужгородський національний університет. – Ужгород - 2010. - С. 14-15.
2. Кондраков Н. П. Бухгалтерский учет в мясной и молочной промышленности / Н. П. Кондраков. - М. : Агропромиздат, 1991. - 415с.
3. Об утверждении норм выходов колбасных изделий, мясных полуфабрикатов и выходов при разделке мяса: Приказ Министерство мясной и молочной промышленности СССР от 15.02.1978. - N 37.
4. Плешакова-Боровинська М. Системи електронного документообігу в діяльності промислових підприємств / М. Плешакова-Боровинська // Вісник Книжкової палати. - 2012. № 7. – С.1-4.

Мацєєва Н.В., Сагайдак М.П.**УДК: 658.8:005.966****РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ ПОБУДОВИ КАР'ЄРИ КОНТАКТНОГО ПЕРСОНАЛУ В СИСТЕМІ ВНУТРІШНЬОГО МАРКЕТИНГУ**

Анотація. У статті визначено специфіку та проаналізовано існуючі підходи до побудови кар'єри персоналу, що безпосередньо контактує з клієнтами організації. З'ясовано, що сучасний висококваліфікований персонал в першу чергу «купує» те робоче місце, яке забезпечить йому не тільки певний рівень доходу, а дозволить реалізувати творчий потенціал та індивідуальні цінності, які будуть гармоніювати з корпоративними цінностями організації.

З урахуванням усвідомлення власних бажань і можливостей контактного персоналу визначено його основні функції, охарактеризовано елементи та механізми формування стратегії побудови кар'єри, а також ефективного управління системою внутрішнього маркетингу підприємств.

Ключові слова: кар'єра, контактний персонал, внутрішній маркетинг, якості фахівця, ділова активність, стратегія побудови кар'єри, позиціонування.

Анотація. В статье определена специфика и проанализированы существующие подходы к построению карьеры персонала, непосредственно контактирующего с клиентами организации. Выяснено, что современный высококвалифицированный персонал в первую очередь «покупает» то рабочее место, которое обеспечит ему не только определенный уровень дохода, а позволит реализовать творческий потенциал и индивидуальные ценности, которые будут гармонизировать с корпоративными ценностями организации.

С учетом осознания собственных желаний и возможностей контактного персонала определены его основные функции, охарактеризованы элементы и механизмы формирования стратегии построения карьеры, а также эффективного управления системой внутреннего маркетинга предприятий.

Ключевые слова: карьера, контактный персонал, внутренний маркетинг, качества специалиста, деловая активность, стратегия построения карьеры, позиционирование.

Summary. The specificity is defined and the existing approaches to the career building of the personnel, directly contacting with the organization's clients are analyzed in the article. It's cleared up that modern highly-qualified personnel, in the first turn, "buy" that working place which will guarantee them not only the definite level of income, but will allow to realize the creative potential and individual values, that will harmonize with the corporative values of the organization.

According to the realization of own wishes and possibilities of the contact personnel, its main functions are defined, the elements and mechanisms of the career building's strategy formation and also the management effectiveness of the enterprises' internal marketing system are characterized.

Key words: career, contact personnel, the quality of specialist, business activity, the strategy of career building, positioning.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Побудова кар'єри – це мета, яку ставить перед собою кожна особистість вже на стадії отримання спеціальної освіти. В подальшому ця мета підлягає коригуванню, оскільки життєві сили і можливості відкривають перед фахівцем безліч шляхів, які характеризуються певною невизначеністю.

Усвідомлення власних бажань і можливостей, наявність певних перешкод стимулюють до мотивованого пошуку робочого місця, тому уявлення про кар'єру змінюється протягом життя і на кожному етапі воно відповідає тим вимогам, які суспільство висуває фахівцям з точки зору його відповідності як державним потребам, так і запитам бізнес-структур.

В той же час необхідно покладатись не стільки на ймовірність успіху в пошуку шляхів професійного удосконалення і фахового зростання, скільки на логіку свідомого власного формування життєвого шляху в обраній професії. Саме таким шляхом і є розбудова стратегії кар'єрного зростання відповідно особистим уявленням та грамотно поставленій меті – досягти кар'єрного успіху. Ситуація на сучасному ринку праці залишається досить складною, проте попит на висококваліфіковані управлінські кадри залишається незадоволеним, отже, посилюється конкурентна боротьба за якісний контактний персонал.

Аналіз останніх публікацій та досліджень. Питанням побудови кар'єри, управління персоналом та його продуктивністю приділена значна увага в працях закордонних та вітчизняних науковців. Проте питанням розробки стратегії побудови кар'єри контактного персоналу в системі внутрішнього маркетингу не