

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
зі спеціальності 073 Менеджмент**

за темою:

«Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг на ринку роздрібно́ї торгівлі»

Виконавець

Студентка_41_групи_ФЕУП

Артеменко Анастасія Андріївна / /

Науковий керівник

к.е.н., ст. викл. Гречкосій Інна Дмитрівна/

/

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми

Мета дослідження аналіз теоретико-методичних основ і практичних рекомендацій щодо розробки напрямів підвищення якості та конкурентоспроможності послуг підприємства.

Завдання дослідження:

- описати сутність поняття «якість та конкурентоспроможність послуг;
- дослідити особливості управління якістю та конкурентоспроможністю торгівельного підприємства;
- проаналізувати методики оцінки якості послуг;
- запропонувати ідеї та заходи щодо підвищення якості та конкурентоспроможності послуг ТОВ «Сільпо-ФУД» ;
- обґрунтувати пропозиції щодо підвищення конкурентоспроможності ТОВ «Сільпо-ФУД»

Об'єкт дослідження - процеси розробки стратегії підвищення якості та конкурентоспроможності послуг підприємства

Предмет дослідження теоретико-методологічні та науково-практичні основи розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства.

Методи дослідження вивчення монографічних публікацій та наукових статей; вивчення нормативно-правової бази; порівняльний метод; розрахунково-аналітичний та структурно-динамічний методи; метод експертних оцінок; SWOT-аналіз; метод експрес-діагностики; анкетування.

Інформаційна база дослідження фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, внутрішня інформація і дані управлінського і фінансового обліку ТОВ «Сільпо-ФУД».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаної літератури(32 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи становить

57 сторінок. Основний зміст викладено на ___ сторінках. Робота містить 17 таблиць, 2 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ» розглянуто сутність та взаємозв'язок поняття «якість та конкурентоспроможність послуг», особливості управління якістю та конкурентоспроможністю торгівельного підприємства, сучасні методики оцінки якості послуг.

У другому розділі «ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ ТОВ «Сільпо-ФУД» проаналізовано якість послуг ТОВ «Сільпо-ФУД» на ринку конкурентів, трудові ресурси підприємства, запаси та трудові засоби підприємства, динаміку структури запасів та динаміку показників оборотності активів ТОВ «Сільпо-ФУД».

Запропоновано виконання основних вимог збутової логістики (за допомогою високоякісних послуг підприємство може досягти переваг у конкурентній боротьбі з приводу власної продукції - ТМ Премія); збільшення рентабельності товарообороту шляхом оптимізації витрат обігу; підвищення ефективності використання основних фондів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

- 1) нам вдалося розглянути особливості управління якістю та конкурентоспроможністю торгівельного підприємства;
- 2) дослідити сучасні методики оцінки якості послуг;

- 3) провести аналіз якості та конкурентоспроможності послуг ТОВ «Сільпо-ФУД» на ринку конкурентів;
- 4) провести розробку ідей та заходів щодо підвищення якості послуг ТОВ «Сільпо-ФУД».

АНОТАЦІЯ

Артеменко А.А. «Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг на ринку роздрібно́ї торгівлі» (на прикладі ТОВ «Сільпо-ФУД).

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «073 Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти сутності поняття «якість та конкурентоспроможність послуг», особливості управління якістю та конкурентоспроможністю торгівельного підприємства та сучасні методики оцінки якості послуг.

Проаналізовано якість послуг ТОВ «Сільпо-ФУД» на ринку конкурентів, трудові ресурси підприємства, запаси та трудові засоби підприємства, динаміку структури запасів та динаміку показників оборотності активів ТОВ «Сільпо-ФУД»

- **Запропоновано** виконання основних вимог збутової логістики (за допомогою високоякісних послуг підприємство може досягти переваг у конкурентній боротьбі з приводу власної продукції - ТМ Премія); збільшення рентабельності товарообороту шляхом оптимізації витрат обігу; підвищення ефективності використання основних фондів.

Ключові слова: якість послуг, конкурентоспроможність, підвищення якості, роздрібна торгівля, торгівельне підприємство, рівень якості продукції.

ANNOTATION

Artemenko AA "Managing the quality and competitiveness of services in the retail market" (for example, "Silpo-FUD" Ltd).

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty

« _____ 073 Менеджмент _____ »

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects the concept of "quality and competitiveness of services", peculiarities of quality management and competitiveness of the trade enterprise and modern methods of service quality assessment are considered in the paper.

Author analysis the quality of services provided by Silpo-FUD Ltd. in the competitive market, the company's labor resources, stocks and labor resources of the enterprise, the dynamics of the stock structure and the dynamics of the turnover indicators of the assets of "Silpo-FUD" Ltd.

Keywords: quality of services, competitiveness, quality improvement, retail trade, trade enterprise, quality level of products.