

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності **073 Менеджмент**

«Управління зовнішніми комунікаціями торгового підприємства»

Виконавець

студентка факультету економіки і управління
підприємництвом

Гулько Валерія В'ячеславівна

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

Науковий керівник

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Балабаш Ольга Сергіївна

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Торгові підприємства в сучасних умовах особливо гостро можуть відчувати негативні наслідки кризи, спричиненої пандемією корона вірусу. З іншого боку, період кризи може стати поштовхом для розвитку інших напрямів ведення бізнесу. Особливої актуальності в таких умовах для сфери ритейлу одягу набуває розвиток торгівлі через Інтернет. Тому розвиток зовнішніх комунікацій торгового підприємства саме через Інтернет мережу має за мету не тільки принести економічні вигоди, а й забезпечити виживання та розвиток даного виду бізнесу у надзвичайно складних умовах сьогодення та визначає актуальність обраної теми.

Метою роботи є дослідження теоретичних основ управління комунікаціями підприємства та розробка заходів з удосконалення зовнішніх комунікацій ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН" з урахуванням особливостей функціонування підприємств сфери торгівлі.

Для досягнення поставленої мети визначено та вирішено наступні **завдання**:

- розкрити роль комунікацій в управлінні підприємством;
- дослідити методи оцінювання ефективності системи зовнішніх комунікацій підприємства;
- визначити особливості планування комплексу зовнішніх комунікацій торгового підприємства;
- надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН";
- провести аналіз комунікативної ефективності інтернет-магазину ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН";
- обґрунтувати заходи з удосконалення управління зовнішніми комунікаціями ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН".

Предмет та об'єкт дослідження. Предметом дослідження виступає процес управління комунікаціями підприємства. В якості об'єкта дослідження виступає ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН".

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в роботі мети були використані загальнонаукові та спеціальні методи: фінансового аналізу (для оцінки фінансового стану підприємства), статистичного аналізу, аналіз п'яти сил Портера (для дослідження тенденції розвитку галузі), методи економічного аналізу (для дослідження ефективності реалізації запропонованих заходів).

В роботі запропоновано впровадження рекомендацій для підвищення ефективності комунікативних заходів торгового підприємства через мережу Інтернет.

Інформаційну базу дослідження склали звітність ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН", законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, навчальні посібники, матеріали конференцій, звіти міжнародних організацій, статті у наукових періодичних виданнях, дані мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 67 сторінок. Робота містить 7 таблиць, 23 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи *«Теоретичні основи управління зовнішніми комунікаціями підприємства»* розкрито сутність поняття «комунікації», складові комунікативного процесу особливості формування системи управління комунікаціями підприємства, досліджено методи оцінювання ефективності комунікацій підприємства. У другому розділі *«Управління зовнішніми комунікаціями ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН"»* проаналізовано діяльність підприємства, проведено аналіз фінансового, аналіз ділового середовища та здійснено аналіз ефективності комунікацій ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН". Розроблено заходи з удосконалення управління комунікаціями ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН" та проведено їх економічне обґрунтування.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі: надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН". Встановлено, що компанія здійснює роздрібну та оптову торгівлю одягу, взуття та аксесуарі під брендом «LC Waikiki». Торгова мережа компанії складається з 939 магазинів в 45 країнах світу. В магазинах LC Waikiki представлено жіночий, чоловічий та дитячий одяг та аксесуари.

Проведено аналіз п'яти сил за М. Портером з метою дослідження тенденції розвитку галузі. Встановлено, що компанії на ринку необхідно зосередитись на збільшенні продажів онлайн, закритті дрібних магазинів, збереженні та пошуку нових способів диференціації бренду LC Waikiki від конкурентів, утриманні цін на поточному рівні переважно для нижньої межі середньоценового сегменту споживачів.

Проведено аналіз комунікативної ефективності web-системи ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН", та зокрема інтернет магазину компанії. Визначено, що значною проблемою для ефективності функціонування сайту є низька реалізація потенціалу альтернативних джерел трафіку, таких як пошукові системи, що є приводом для розробки відповідних заходів з метою інтенсифікації роботи інтернет магазину та збільшення кількості продажів.

Обґрунтовано доцільність проведення рекламної кампанії в Інтернет з метою підвищення ефективності зовнішніх комунікацій ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН". Розроблено медіа-план розміщення реклами для інтернет-магазину «LC Waikiki».

Проведено економічне обґрунтування доцільності розроблених заходів. Встановлено, що витрати на заходи з управління комунікаціями ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН" складуть 155,4 тис. грн. на місяць. За прогнозами, розроблені заходи мають забезпечити 18281 додаткових замовлень. На основі розрахунку ROI що склав 110 %, зроблено висновок, про те, що запропоновані заходи є економічно обґрунтовані та ефективними.

АНОТАЦІЯ

Гулько В., «Управління зовнішніми комунікаціями торгового підприємства»

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління зовнішніми комунікаціями торгового підприємства.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність, ділове середовище та ефективність зовнішніх комунікацій ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН".

Запропоновано заходи з управління зовнішніми комунікаціями ТОВ "ТЕМА МОДА ЮКРЕЙН", що полягають у проведенні рекламної компанії в мережі Інтернет.

Ключові слова: комунікації, торгове підприємство, управління, ефективність web-система, реклама.

ANNOTATION

Gulko V., "Management of external communications of a trading company".

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073

"Management"

Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

The paper considers the theoretical aspects of management of external communications of a trading company.

The financial and economic activity, business environment and efficiency of external communications of «TEMA MODA UKRAINE» are analyzed.

Measures for the management of external communications of «TEMA MODA UKRAINE» are proposed, which consist in conducting an advertising campaign on the Internet.

Key words: communications, trade enterprise, management, efficiency of web-system, advertising.