

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

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 «Менеджмент»
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"

на тему:

**«Управління конкурентоспроможністю підприємства сфери послуг
на засадах менеджменту якості»**

Виконавець:

студентка ЦЗВФН
Караван Є.С.

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

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Кузнєцов А.М.

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

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасній науці та практиці контроль менеджменту якості грає особливо важливу роль. Це пов'язано з тим, що в умовах сучасного ринку саме якість роботи суб'єктів господарювання визначає кінцеві результати їх функціонування і, отже, ефективність всієї національної економіки в цілому. Особливо актуальною проблемою контролю якістю роблять процеси росту ринкової конкуренції, пов'язані з підвищенням ступеня відкритості національної економіки та її більш глибокою інтеграцією в систему міжнародних господарських зв'язків.

Для успішного розвитку підприємства необхідно підвищувати свою конкурентоспроможність, покращувати елементи управління, маркетингу. Створення успішного та прибуткового підприємства салонного бізнесу – важливе та непросте завдання, яке ставить перед собою кожен керівник та власник. Однак це не всім вдається.

У сучасному світі світової економіки значення якості продукції визначає новий зміст для виробництв. Адже якщо споживач вказує на ступень якості того чи іншого товару з точки зору задоволення своїх особистих потреб, тобто для споживача якість означає об'єднання всіх характеристик товару. Для виробників вирішення цього поняття є складним та трудомістким. Потреби споживачів змінилися, так як вони стали більш різноманітними та конкретними, проте ставлення до якості продукції – ні. Як результат, у зв'язку із прискоренням розвитку інформаційних технологій та інформативності покупців виробники у свою чергу повинні задовольняти всі вимоги та потреби покупців (щоб збільшувати свої прибутки та свою частку на ринку).

Система управління якістю потребує комплексного підходу, яка визначила б основні показники та напрями їх досягнення, тобто шлях обраний підприємством щодо покращення якості. Цей підхід зумовлює системний підхід для роботи окремого органу компанії у даному напрямку. Підвищення якості означає організовану та упорядковану діяльність компанії. Варто звернути увагу на безпосереднє планування підвищення якості, як однієї із основних функцій системи управління якістю продукції.

Предмет дослідження – сукупність економічних відносин, що виникають у процесі управління якістю послуг салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ».

Об'єкт дослідження – салон краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ».

Мета дипломної роботи – розробка заходів, спрямованих на підвищення менеджменту якості обслуговування салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ».

Завдання дослідження:

- розглянути теоретичні основи організації управління якістю обслуговування у промисловості краси;
- здійснити аналіз діяльності салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ»;

- розробити комплекс заходів щодо підвищення ефективності управління якістю обслуговування салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ» оцінити їхню економічну ефективність.

Методи дослідження: історико-логічний, системно-структурний підходи до аналізу економічних стану підприємства, порівняльний, графічний і табличний, а також статистичний методи. Використання комплексного підходу для вивчення контролю якості, який дозволяє отримати кількісну характеристику її впливу на діяльність та розвиток підприємства. Робота ґрунтується на використанні принципу єдності теорії і практики, прогнозування розвитку економічних процесів на основі методу наукової абстракції, загального та часткового;

Результати перевірки можливостей практичного використання отриманих результатів сформульовані у рекомендаціях удосконалення системи контролю якості на підприємстві..

Наукова новизна одержаних результатів дослідження, полягає у виявленні залежність обсягів валового та чистого доходу від наявності власної інфраструктури.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (30 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 68 сторінок. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 22 таблиці, 22 рисунка.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ» розглянуто зміст понять, «конкурентоспроможність підприємства»; викладено загальні відомості про систему контролю якості на підприємстві, та її види; розглянуто методики, що забезпечують оцінювання якості обслуговування на підприємствах сфери послуг.

У другому розділі «АНАЛІЗ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ЯК СКЛАДОВОЇ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ НА ПРИКЛАДІ САЛОНУ КРАСИ "ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ"» проаналізовано фінансово-господарську діяльність здійснено оцінку якості обслуговування споживачів; проведена Оцінка якості послуг та виявлення конкурентних переваг салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ».

У третьому розділі «НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ЯК ЧИННИКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ» визначено основні шляхи оптимізації системи якості послуг на підприємстві та проведено Економічне обґрунтування ефективності реалізації запропонованого плану та аналіз його впливу на діяльність підприємства.

ВИСНОВКИ

ВИСНОВКИ

У світі індустрія краси є галуззю з дуже високим рівнем конкуренції. Збереження конкурентних переваг дозволяє комерційній структурі розвиватися та отримувати прибуток. Для підприємства індустрії краси, щоб вижити за умов конкуренції, необхідно орієнтуватися як на теперішньому, а й прогнозувати майбутнє, оскільки планування є успішною основою діяльності підприємства. Ефективне планування є інструментом, що допомагає уникнути банкрутства та краху в умовах жорсткої конкуренції.

Вимоги щодо якості обслуговування з кожним роком підвищуються. Чим вище якість послуг у салоні краси, тим вищий його імідж, і тим він привабливіший для клієнтів. Виходячи з цього, головним завданням салону краси є створення репутації підприємства з високою якістю обслуговування. Злагоджена робота колективу підприємства, сучасне обладнання, великий асортимент послуг та робота адміністрації може підвищити надходження клієнтів та зберегти клієнтську базу.

У другому розділі дипломної роботи було надано загальну характеристику діяльності салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ», а також розглянуто характеристику асортименту послуг. Проаналізовано особливість структури підприємства, проведено аналіз основних техніко-економічних показників діяльності салону краси, завдяки якому ми визначили, що підприємство працює не зовсім ефективно. Також було проведено аналіз споживачів послуг. Дана оцінка конкурентоспроможності між розглянутим салоном краси і конкурентами, що знаходяться в безпосередній близькості та наявністю подібності послуг, що надаються. Виявлено конкурентні переваги салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ»:

- Сприятливе розташування з високою прохідністю.
- Широкий спектр послуг та висока якість їх виконання.
- Наявність кваліфікованого персоналу та низька плинність кадрів.
- Достатня місткість.
- Висока популярність та відвідуваність.

А також його недоліки:

- Застаріле обладнання
- Неприємний вигляд
- Перебої гарячої води
- Високі ціни та відсутність знижок та бонусів
- Відсутність інформації про послуги

На закінчення другого розділу було проведено SWOT-аналіз, за допомогою якого ми встановили сильні та слабкі сторони підприємства, і побачили всі можливості та загрози у подальшому розвитку салону.

У третьому розділі дипломної роботи, виходячи з даних SWOT-аналізу, були визначені напрями підвищення рівня якості послуг, такі як:

- 1) Поліпшення ландшафтного дизайну

- 2) Ремонт проточної системи
- 3) Оновлення перукарського та педикюрного обладнання
- 4) Створення інформаційного стенду
- 5) Розробка системи знижок та бонусів

Також було розраховано витрати на дані заходи.

Було спрогнозовано показники економічної ефективності заходів на 2022, 2023 та 2024 роки. В результаті розробленого комплексу заходів щодо підвищення якості послуг у салоні краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ» прогнозовані економічні показники значно зросли, а сам проект окупиться протягом півтора року після його впровадження.

Таким чином, завдання та цілі нашого дослідження досягнуто способом вивчення теоретичних аспектів діяльності щодо підвищення якості послуг на підприємствах індустрії краси, виявлення недоліків підприємства за допомогою аналізу його діяльності та впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення якості послуг організації.

АНОТАЦІЯ

Караван Є.С. «Управління конкурентоспроможністю підприємства сфери послуг на засадах менеджменту якості»

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 073 «Менеджмент»

за магістерською програмою «Менеджмент організацій»

Одеський національний економічний університет

Одеса, 2021 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – салон краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ».

У роботі розглянуто зміст понять «конкуренція», розглянути теоретичні основи організації управління якістю обслуговування у промисловості краси; здійснити аналіз діяльності салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ»; Проаналізовано стан ринку галузевих послуг та позиції основних конкурентів; фінансові показники салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ»; конкурентна позиція салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ» на ринку.

Запропоновано комплекс заходів щодо підвищення ефективності управління якістю обслуговування салону краси «ДІЛЮСЯ ДУШЕЮ» оцінити їхню економічну ефективність.

Ключові слова: конкурентоспроможність, салон краси, менеджмент якості, управління, метод

ANNOTATION

Caravan E. «Management of competitiveness of the enterprise in the field of services on the basis of quality management»

thesis for Master degree

in specialty 073 «Management » under the program «Management of

Organizations»,

Odessa National Economic University

Odessa, 2021

The master's qualification work consists of three sections. The object of research is the beauty salon "SHARE THE SOUL".

The paper considers the content of the concepts of "competition", to consider the theoretical foundations of the organization of service quality management in the beauty industry; to analyze the activities of the beauty salon "SHARE THE SOUL"; The state of the market of branch services and positions of the basic competitors are analyzed; financial indicators of the beauty salon "SHARE YOUR SOUL"; competitive position of the beauty salon "SHARE YOUR SOUL" in the market.

A set of measures to improve the efficiency of quality management of beauty salon "SHARE THE SOUL" to assess their economic efficiency.

Key words: competitiveness, beauty salon, quality management, management, method