

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

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

на тему: «Управління конкурентоспроможністю підприємства на ринку послуг
аутсорсингу»
(назва теми)

Виконавець:
студент факультету менеджменту,
обліку та інформаційних технологій
Даскалиця Катерина Денисівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
канд.екон.наук, доцент
Волчек Руслан Миколайович _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. На сучасному етапі економічного розвитку, питання конкурентоспроможності стає вирішальним у стратегії підприємства. Вибір правильної конкурентної стратегії є складним та надзвичайно важливим елементом фінансово-економічної політики підприємства. Без визначення факторів, які формують конкурентоспроможність, та без визначення завдань щодо її підвищення, підприємство не зможе досягти комерційного успіху на ринку та зберегти свої позиції і переваги в конкурентному середовищі. Визначення конкурентоспроможності та розробка стратегії, спрямованої на її підвищення, є ключовими елементами успішного функціонування підприємства в сучасних умовах.

Дослідженнями проблем фінансових аспектів конкурентоспроможності та ефективності діяльності підприємства займалися такі вчені як М. Портер, Ф. Котлер, Г. Гембл, Т.Б. Харченко, Г.Р. Чупик, В. Шкардун, І. Коломієць, А.В. Войчак, Р.В. Камишніков та інші.

Наведені аргументи вище свідчать про значимість обраної теми дослідження у рамках бакалаврської роботи, яка спрямована на вивчення теоретичних і практичних аспектів економічних та організаційних проблем, пов'язаних з конкурентоспроможністю аутсорсингового підприємства.

Мета та завдання дослідження. Метою цієї кваліфікаційної роботи є проведення теоретичного та практичного дослідження конкурентоспроможності підприємства та розробка заходів з управління конкурентоспроможністю для ТОВ «Pharmbills».

Для досягнення мети дослідження вирішено наступні завдання:

- розкрити сутність поняття конкурентоспроможності;
- розглянути основні методи управління конкурентоспроможністю аутсорсингового підприємства;
- надати характеристику досліджуваного підприємства та дослідити особливості його діяльності;
- проаналізувати зовнішнє та внутрішнє середовище ТОВ «Pharmbills» методом PEST та SWOT-аналізу;
- дослідити рівень конкурентоспроможності ТОВ «Pharmbills»;
- розробити напрямки удосконалення системи управління конкурентоспроможністю підприємства та оцінити їх ефективність.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є підприємство ТОВ «Pharmbills». Предметом даної роботи є процес управління конкурентоспроможністю підприємства.

Методи дослідження. У процесі написання роботи використовувалися такі методи: PEST-аналіз – з метою виділення факторів зовнішнього середовища, SWOT-аналіз – з метою виявлення сильних та слабких сторін підприємства, його можливостей та загроз, аналіз впливу факторів на діяльність підприємства, метод експертних оцінок, багатофакторний конкурентоспроможності, аналіз існуючих функцій конкурентоспроможності підприємства.

Інформаційною базою дослідження є наукові публікації (статті та монографії), підручники та навчальні посібники, а також ресурси мережі Інтернет. Це дозволило побудувати належну теоретичну основу для розуміння та аналізу фінансових аспектів конкурентоспроможності ТОВ «Pharmbills».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (38 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 62 сторінки. Основний зміст викладено на 59 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 8 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти конкурентоспроможності підприємства»* розглянуто сутність та функції конкуренції, управління конкурентоспроможністю в умовах кризи та методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності.

У другому розділі *«Оцінка системи управління конкурентоспроможністю ТОВ «Pharmbills» та розробка напрямів її удосконалення»* проаналізовано зовнішнє середовище ТОВ «Pharmbills», надано його організаційно-економічну характеристику, та проведено оцінку ефективності управління конкурентоспроможністю ТОВ «Pharmbills».

Запропоновано заходи для підвищення конкурентоспроможності підприємства ТОВ «Pharmbills», залучення нових клієнтів та збільшення обсягів реалізації послуг. Було запропоновано ввести систему знижок для клієнтів, яка надається на додаткові послуги, що обирає клієнт. Зростання прибутку підприємства, обумовлено наявністю суттєвої економії у змінних та постійних витратах внаслідок технологічної поєднаності облікових та юридичних операцій.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження можемо зробити наступні загальні висновки.

1. Узагальнення наукових праць показало, що існує різноманітне тлумачення поняття конкурентоспроможності. Більшість науковців вважають, що конкурентоспроможність – це змога підприємства переважати над своїми конкурентами. Конкурентоспроможність вимагає від підприємства ефективного управління ресурсами, зниження витрат, розробки інноваційних продуктів та послуг, а також використання стратегій, що відповідають вимогам ринку.

2. Оцінити конкурентоспроможність, як і інші аспекти ефективної діяльності підприємства, можна за допомогою різноманітних методів. Існує велика кількість методів оцінки конкурентоспроможності, і кожен з них має свої переваги та особливості. Деякі методи оцінюють лише обмежену кількість показників, що дозволяє зосередитися на конкретних аспектах конкурентоспроможності. Інші методи, натомість, охоплюють значно більше інформації про досліджуване підприємство. У даній роботі було використано декілька методів, таких як структурно-логічний аналіз, PEST-аналіз, SWOT-аналіз, аналіз впливу факторів на діяльність підприємства, метод експертних оцінок, багатокутник

конкурентоспроможності. Використання цих методів надало можливість отримати більш повну картину про конкурентоспроможність підприємства та ефективність його діяльності.

3. Основним видом діяльності підприємства ТОВ «Pharmbills» є надання аутстафінгових послуг американським закладам у сфері охорони здоров'я, а саме: допомога з фінансами, обробка первинної документації, документообіг, ІТ-підтримка та обслуговування клієнтів. Компанія налічує близько 500 співробітників, які надають послуги 15 клієнтам.

4. Проведений PEST-аналіз дозволив встановити, що технологічні фактори мають найбільший вплив на діяльність підприємства ТОВ «Pharmbills». Використання передових технологій та інновацій може допомогти підприємству отримати перевагу над конкурентами. Проте, важливо слідкувати за новітніми технологіями і постійно вдосконалювати свої процеси. Це дозволить підвищити ефективність, поліпшити якість послуг, знизити витрати. Актуалізація технологій та постійне вдосконалення бізнес-процесів дозволять підприємству ТОВ «Pharmbills» зберегти свою конкурентну перевагу і лідерську позицію на ринку.

Для більш детального вивчення сильних та слабких сторін підприємства, було проведено також SWOT-аналіз. Він допоміг виявити, як ТОВ «Pharmbills» за рахунок своїх сильних сторін може покращити ефективність своєї діяльності, та те, на що їй керівництву треба звернути увагу. За рахунок впровадження новітніх технологій в свою діяльність, компанія ТОВ «Pharmbills» може покращити якість, збільшити обсяги наданих послуг, також забезпечити безпеку даних своїх клієнтів. Втім, керівництву досліджуваного підприємства треба пам'ятати про постійний моніторинг зовнішнього середовища та внутрішньої ситуації в компанії.

5. Проведений аналіз за допомогою побудови багатокутника конкурентоспроможності ТОВ «Pharmbills», показав, що основними конкурентами компанії є «EBS», «NotaGroup» та «Kreston-Ukraine». Проаналізувавши дані, можна зазначити, що ТОВ «Pharmbills» відрізняється від своїх конкурентів найбільшою чисельністю працівників, що становить їх головну конкурентну перевагу на ринку. Завдяки широкому штату працівників, компанія має більше можливостей для швидкого задоволення потреб клієнтів. Однак, на даний момент ТОВ «Pharmbills» має лише 15 клієнтів, що є значно меншою кількістю порівняно з їх конкурентами. Проте, компанія фокусується на наданні широкого спектру послуг та досягненні високої якості.

6. Розрахунки свідчать, що у результаті економії, отриманої завдяки комплексному наданню бухгалтерських послуг, ТОВ «Pharmbills» може отримати істотне збільшення прибутку від надання аутсорсингових послуг, а саме: сукупний прибуток від відокремленого надання послуг: «Документообіг», «Юридично-правовий супровід» та «Ведення бухгалтерського обліку і складання фінансової звітності» дорівнює 102,1 тис. грн. Якщо ці ж самі послуги надавати у комплексі для одного клієнта із наданням знижки у розмірі 5% від відпускної ціни, то сукупний прибуток складе 199,3 тис. грн. Такий приріст обсягу наданих послуг у розрахунку на одного клієнта обумовлений тим, що клієнт отримає гарантію якості ведення обліку та складання фінансової звітності й його інтереси ТОВ «Pharmbills» буде юридично відстоювати у суперечках із податковими органами й в судових

справах. Зростання прибутку підприємства, обумовлено наявністю суттєвої економії у змінних та постійних витратах внаслідок технологічної поєднаності облікових та юридичних операцій за ланцюгом: складання первинних документів – ведення обліку на їх основі – юридично-правовий супровід - складання фінансової звітності.

Також управлінському персоналу ТОВ «Pharmbills» з метою дотримання конкурентоспроможності на ринку аутсорсингових послуг з бухгалтерського обліку та складання звітності, рекомендуємо:

- надавати вже існуючим клієнтам знижку на послуги з ведення документообігу у розмірі 1% за те, що вони будуть рекомендувати своїм партнерам ТОВ «Pharmbills» у якості підприємства, яке може вести бухгалтерський облік та складати фінансову звітність для них;

- доцільно інтегрувати існуючий веб-сайт ТОВ «Pharmbills» з провідними пошуковими системами за допомогою технологій SEO (контекстної реклами), що дозволить розширити обізнаність підприємства серед потенційних споживачів його послуг.

Упровадження наданих рекомендацій дозволить поліпшити стан системи управління конкурентоспроможністю на ТОВ «Pharmbills».