

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

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

«Управління розвитком підприємства сфери послуг»

Виконавець

студентка факультету менеджменту обліку та
інформаційних технологій

Нгуєн Тхі Ха Ні

(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. Сфера послуг відіграє важливу роль у сталому розвитку економіки країни, сприяючи створенню робочих місць, внутрішньому споживанню, розвитку людського капіталу, привабливості для інвестицій. Сфера послуг постійно змінюється під впливом технологічних інновацій, змін у споживацьких уподобаннях та конкуренції. З огляду на це управління розвитком підприємства у цьому секторі потребує постійного оновлення стратегій та підходів. Сучасні споживачі ставлять все вищі вимоги до якості, швидкості та персоналізації послуг. Підприємства повинні постійно адаптуватися до цих змін, щоб залишатися привабливими для клієнтів. З огляду на це, управління розвитком підприємств сфери послуг набуває особливої актуальності.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних основ управління розвитком підприємства та застосування отриманих знань при розробці заходів з управління розвитком підприємства громадського харчування.

Відповідно до мети в роботі поставлені та вирішені такі **завдання**:

1. Дослідити теоретичні основи управління розвитком підприємства
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Октопус ЛЛП»
3. Розробити заходи з управління розвитком ТОВ «Октопус ЛЛП»;
4. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

Об'єкт дослідження роботи – ТОВ «Октопус ЛЛП».

Предметом дослідження є процес управління розвитком підприємства.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в роботі мети були використані сучасні загальнонаукові та спеціальні методи: фінансового аналізу - для оцінки фінансового стану підприємства, статистичного аналізу – для дослідження тенденції розвитку галузі, SWOT-аналіз – для визначення факторів внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства, побудови вектору розвитку; Матриця бізнес-можливостей – для аналізу забезпеченості ресурсами альтернативних проектів з розвитку; метод аналізу завантаженості – для прогнозування доходу від реалізації; метод аналізу чистих грошових потоків – для обґрунтування проекту з розвитку.

У роботі, з метою управління розвитком підприємства, запропоновано заходи що полягають у впровадженні технології, направленої на покращення якості страв та швидкості обслуговування у закладі.

Інформаційну базу дослідження склали звітність ТОВ «Октопус ЛЛП», законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті, дані органів державної статистики. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблена методика оцінювання може бути використана для аналізу економічної доцільності інвестиційного проекту підприємства сфери послуг.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи стратегічного управління розвитком підприємства»* досліджено сутність стратегічного управління, процес формування стратегії розвитку підприємства, розглянуто фактори розвитку підприємства та їх класифікація, проаналізовано процес формування стратегії розвитку підприємства

У другому розділі *«Розробка заходів з управління розвитком підприємства сфери послуг»* проведено дослідження тенденцій розвитку сфери послуг України, надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Октопус ЛПП», обґрунтовано заходи з управління розвитком ТОВ «Октопус ЛПП», проведено оцінювання ефективності заходів з управління розвитком ТОВ «Октопус ЛПП»

ВИСНОВКИ

1. За допомогою SWOT- аналізу було виділено фактори внутрішнього середовища підприємства та проведено їх оцінювання. Побудований за результатами аналізу вектор спрямованості направлений у IV квадранті. Це свідчить про те, ТОВ «ОКТОПУС ЛПП» складно скористатися сприятливими можливостями зовнішнього середовища повною мірою в силу слабості своїх внутрішніх факторів. Заходи мають бути направлені на реалізацію можливостей: розвиток нових технологій, що покращують якість та оптимізують процес приготування, а також нейтралізацію слабких сторін тривалий час обслуговування клієнтів, нерівномірна якість страв.

2. На основі Матриці бізнес-можливостей було проведено порівняння альтернативних напрямів розвитку ТОВ «Октопус ЛПП». Досліджено забезпеченість наявними ресурсами, а отже можливість реалізації даних проектів. Встановлено, що можливість реалізації проекту запровадження технології Combi ovens оцінено на 1,5 бали з 5-ти можливих. Можливість реалізації проекту запровадження технології Cook-Chill оцінено на рівні 2,5 бали з 5-ти, та можливість реалізації технології POS-системи оцінено на рівні 3 бали з 5-ти. Важливо відмітити, що реалізація даних технологій потребує навчання персоналу, що буде з ними працювати. Реалізація проектів запровадження технологій Cook-Chill, Combi ovens потребує придбання необхідного обладнання. При цьому, слабкою стороною технології Combi ovens є те, що вона потребує модернізації інфраструктури через особливості зростання споживання енергії та потреби системи вентиляції.

3. За результатами показників завантаженості закладу було доведено, що що впровадження технології Cook&Chill сприятиме зростанню відвідувачів в середньому на 3 особи на день, а зростання середнього чеку – на 38,99 грн. Таким чином, середнє очікуване зростання доходу від реалізації становитиме 1395,640 тис. грн. Аналогічно проведемо розрахунки зміни обсягів реалізації при впровадженні

POS-системи. Зростання доходу від реалізації у плановому періоді становитиме 376,240 тис. грн.

4. За результатами аналізу чистих грошових потоків було розраховано чисте сучасне значення альтернативних проектів з розвитку ТОВ «Октопус ЛЛП». Встановлено, що NPV аналізованих проектів мало позитивне значення, що свідчить про доцільність реалізації проектів. Оцінюючи суму NPV – доцільним до реалізації є проект запровадження технології Combi ovens, оскільки сума NPV є найбільшою саме за цим проектом.

5. За результатами аналізу рівня ризику альтернативних проектів розвитку ТОВ «Октопус ЛЛП» було встановлено, що не зважаючи на те, що за проектом 2 запровадження технології Combi ovens значення чистого приведенного доходу є більшим, а саме становить 685,265 тис.грн. його не варто приймати до реалізації, оскільки рівень ризику за даним проектом є високим. Це значить, що існує висока вірогідність настання подій, які можуть негативно вплинути на дохідність та повернення інвестицій. Доцільним до реалізації є проект 1 запровадження технології Cook-Chill, оскільки значення NPV за даним проектом є позитивним (661,566 тис. грн.), а рівень ризику є помірним.

АНОТАЦІЯ

Нгуєн Тхі Ха Ні, **«Управління розвитком підприємства сфери послуг»**

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління розвитком підприємства.

Проаналізовано тенденції розвитку сфери послуг та фінансово-господарську діяльність підприємства.

Запропоновано заходи з управління розвитком підприємства.

Ключові слова: підприємство, управління, ефективність, сфера послуг, розвиток, управління розвитком.

ANNOTATION

Nguyen Thi Ha Ni, **«Management of the development of the service sector enterprise »**

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

Odesa National University of Economics. – Odessa, 2024.

Theoretical aspects of enterprise development management are considered in the work.

The trends in the development of the service sector and the financial and economic activity of the enterprise were analyzed.

Measures to manage the development of the enterprise are proposed.

Key words: enterprise, management, efficiency, service sector, development, development management.