

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

Кафедра менеджменту організацій та зовнішньоекономічної діяльності

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 073 «Менеджмент»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Менеджмент організацій»

**на тему: «Формування та реалізація операційної стратегії діяльності
підприємства сфери послуг»**

Виконавець:

студентка центру заочної форми
навчання

Кутова Владислава

Володимирівна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н, доцент

Карпенко Юлія Валентинівна

/підпис/

ОДЕСА – 2018

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Пасажирський транспорт – є важливою складовою транспортної системи держави, особлива увага до якої пов'язана з необхідністю гарантування споживачам послуг безпеки перевезень. Останнє можливо тільки шляхом раціонального використання відповідних технічних засобів. Загострення конкуренції на ринку пасажирських автобусних перевезень вимагає від постачальників послуг не тільки вдосконалення транспортних засобів, але й постійного пошуку нових методів організації перевезень, поліпшення умов перевезень, головним чином за рахунок скорочення часу на доставку пасажирів до місць призначення, зростання комфортності перевезень та безумовного гарантування безпеки пасажирів.

Для покращення сервісу транспортного обслуговування пасажирів, що в кінцевому випадку забезпечує комерційних успіх транспортного підприємства, необхідно зосередитися на формуванні та реалізації його операційної стратегії діяльності.

Метою магістерської роботи є теоретичне дослідження основ формування операційної стратегії діяльності підприємства, а також практичне застосування отриманих теоретичних знань у розробці рекомендацій з удосконалення ремонтного обслуговування ПрАТ "Болградтранс".

Завданнями роботи є:

- визначити сутність поняття «операційна стратегія підприємства» та встановити основні етапи її формування та реалізації;
- проаналізувати підгалузь автомобільних (автобусних) пасажирських перевезень України та встановити стадію її життєвого циклу;
- проаналізувати наявні операційні можливості ПрАТ «Болградтранс» та запропонувати рішення відносно їх поліпшення.

Об'єктом дослідження у магістерській роботі є ПрАТ "Болградтранс".

Предметом дослідження є процес формування та реалізації операційної стратегії підприємства.

Методи досліджень, використані в магістерській роботі, включають: аналіз характеристик галузі на основі концепції життєвого циклу галузі М. Портера; методика фінансово-економічного аналізу, елементи теорії черг, методика розробки матеріального графу.

Інформаційну базу дослідження склали звітні документи ПрАТ «Болградтранс», статистичні та нормативні документи в області діяльності транспортних підприємств.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (71 найменування). Загальний обсяг роботи становить 103 сторінки. Основний зміст викладено на 87 сторінках. Робота містить 31 таблицю, 17 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези:

Карпенко Ю.В., Кутова В.В. Сучасні підходи до розробки операційної стратегії підприємства / «Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти»: Матеріали третьої міжнар. наук. – практ. конф., 25-26 травня 2017 р. – відпов. за випуск д.е.н., проф. Кузнецова І.О. – Одеса – С.106-110.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи формування операційної стратегії діяльності підприємства сфери послуг»* досліджено основні наукові підходи до поняття «операційна стратегія підприємства», встановлено основні етапи формування та реалізації операційної стратегії, а також розглянуто особливості формування операційної стратегії на різних етапах життєвого циклу галузі.

У другому розділі *«Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ПрАТ "Болградтранс"»* проведено аналіз підгалузі автомобільних (автобусних) пасажирських перевезень України, проаналізовано фінансовий стан ПрАТ "Болградтранс" та досліджено наявні операційні можливості підприємства.

У третьому розділі *«Формування та реалізація операційної стратегії діяльності ПрАТ «Болградтранс»»* внесено пропозиції відносно поліпшення інфраструктури ПрАТ "Болградтранс" для підтримки операційних процесів, переплановано розміщення обладнання ремонтної майстерні підприємства, розроблено поточний план діяльності ремонтної майстерні та план-графіки її роботи.

ВИСНОВКИ

1. В економічній літературі найбільш обґрунтованим є визначення операційної стратегії Р. Чейзом, а саме операційна стратегія як процес прийняття рішень, що пов'язані з розробкою виробничого процесу та інфраструктури, необхідної для підтримки його функціонування. В її основі лежить сформована корпоративна стратегія підприємства, а метою розробки є відповідне визначення вимог до виробництва, а також розробка планів, які сформовані таким чином, що операційні можливості є достатніми для виконання даних вимог. Найбільш поширеними етапами розробки операційної стратегії є наступні: аналіз зовнішнього середовища; розгляд питань отримання прибутку, капіталовкладень; вибір операційного процесу; затвердження цілей і основних показників діяльності; розробка ділової стратегії підприємства; розробка функціональних стратегій; вибір операційної стратегії.

2. Аналіз життєвого циклу галузі автобусних пасажирських перевезень України показав, що за більшістю ознак вона знаходиться на стадії зрілості, що характеризується посиленням конкуренції. Підприємства в таких умовах основним маркетинговим завданням ставлять збереження та захист своєї

частки ринку. З огляду на важливість підвищення безпеки перевезень автоперевізникам необхідно керуватися у своїй діяльності операційним пріоритетом "якість і надійність продукції".

3. Аналіз операційних можливостей підприємства вказав на проблеми з автобусним парком, який потребує ремонту, через що виникають проблеми з регулярністю перевезень та раптовою відміною рейсів. Підприємство має свою ремонтну майстерню, проте ремонти не мають планово-попереджального характеру. Крім того, організація робочого посту ремонтників, що проведена за тупиковим принципом, не враховує інтенсивності зв'язків між окремими елементами робочого посту. Все це вказує на необхідність удосконалення діяльності ремонтної майстерні шляхом удосконалення організації робочого посту ремонтників та впровадження системи планово-попереджальних ремонтів автобусів. Для удосконалення ремонтного обслуговування на підприємстві нами запропоновано оптимізувати розміщення обладнання ремонтної майстерні, що зменшує витрати часу на ремонтне обслуговування; розробити поточний план діяльності майстерні з встановленням основних результатів діяльності та потрібних ресурсів; сформулювати план-графіки роботи майстерні для забезпечення ритмічності використання наявних ресурсів.

АНОТАЦІЯ

Кутова В.В., «Формування та реалізації операційної стратегії діяльності підприємства сфери послуг».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 073 "Менеджмент" за магістерською програмою «Менеджмент організацій».

Одеський національний економічний університет - м. Одеса, 2018 рік.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – ПрАТ "Болградтранс".

У роботі розглядаються теоретичні аспекти формування операційної стратегії діяльності підприємства сфери послуг, зокрема особливості формування операційної стратегії на різних етапах життєвого циклу галузі. Проаналізовано підгалузь автомобільних (автобусних) пасажирських перевезень України та встановлено стадію її життєвого циклу, а також наявні операційні можливості ПрАТ «Болградтранс». Запропоновано рішення відносно поліпшення операційних можливостей ПрАТ «Болградтранс».

Ключові слова: операційна стратегія, операційні можливості, підгалузь автомобільних (автобусних) пасажирських перевезень України, система планово-попереджальних ремонтів.

ANNOTATION

Kutova V.V., «Formation and implementation of the operational strategy of the enterprise service sector».

Thesis for Master degree in specialty 073 «Management» under the program «Management of Organizations».

Odessa National Economic University - Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study is PJSC "Bolgradtrans".

Diploma thesis deals with theoretical aspects of the formation of the operating strategy of the enterprise services' sphere, in particular, the peculiarities of the formation of the operational strategy at different stages of the life cycle of the industry. The sub-sector of automobile (bus) passenger transport of Ukraine is analyzed. The stage of its life cycle is set, as well as the operational possibilities of PJSC "Bolghradtrans". The decision on improvement of operational possibilities of PJSC "Bolghradtrans" is offered.

Keywords: operational strategy, operational capabilities, sub-sector of automobile (bus) passenger transport of Ukraine, system of planned and preventive repairs.