

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

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності менеджмент
(шифр та найменування спеціальності)
за бакалаврською програмою професійного спрямування (назва бакалаврської програми)

на тему: **«Підвищення конкурентоспроможності підприємства на основі управління взаємовідносинами з клієнтами»**

(назва теми)

Виконавець:

Студентка 4 курсу

Аль-Масрі Моат

Науковий керівник:

к.е.н., доцент _____

(науковий ступінь, вчене звання)

_Кузнєцов А.М. _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

В сучасних умовах, коли конкуренція набуває глобальних характеристик, особливо важливим для підприємств є управління конкурентоспроможністю на наукових засадах, що дозволяє забезпечити стійке її зростання у довгостроковій перспективі. Проблема конкурентоспроможності актуалізується в умовах світової економічної кризи, коли багато підприємств втратили свої ринкові позиції. Особливо це позначилося на підприємствах базових галузей, технологічні властивості яких не піддаються швидкій трансформації у відповідності зі зміною ринкових потреб.

Проблематика формування ефективного механізму організаційно – економічного забезпечення конкурентоспроможності на рівні первинних ланок знаходиться в центрі уваги іноземних і вітчизняних дослідників, таких як Е. Вогель, Е. Ворнер, А. Савчук, В. Сіденко, Ю. Скірко, І. Спиридонов, Р. Фатхутдінов, А. Юданов та ін.

Об'єктом дослідження є ТОВ «Поліграф-Пакінг Груп».

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та прикладні аспекти організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємства

Методи дослідження. Методичною основою дослідження є діалектичний підхід до вивчення сучасних засад організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності, а також ряд інших загальнонаукових і спеціальних методів, які дозволили здійснити комплексне дослідження процесів і явищ, вирішити поставлені науково-прикладні завдання.

. У розділі 1 досліджено сутність конкурентоспроможності підприємств, узагальнено сучасні її теорії, поглиблено теоретичні та методичні засади формування механізму організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємств, впорядковано та систематизовано методичний інструментарій оцінювання її рівня.

Конкурентоспроможність є багатоплановим міждисциплінарним поняттям, що досліджувалось науковцями та практиками в залежності від рівня

розвитку внутрішніх і зовнішніх чинників економіки. Саме тому, вважаємо за доцільне систематизувати та узагальнити основні наукові дефініції економічної категорії «конкурентоспроможність» перш, ніж досліджувати особливості управління нею на рівні підприємства.

З точки зору теорії ресурсних переваг конкурентоспроможність підприємства, на наш погляд, характеризує величину та ефективність використання всіх ресурсів підприємства шляхом формування та використання стійких конкурентних переваг у динамічному ринковому середовищі.

Методичні засади організаційно-економічного механізму забезпечення стійкої конкурентоспроможності полягають, у такому: виокремленні трьох рівнів управління конкурентоспроможністю (стратегічного, тактичного та оперативного); виділенні процесів формування, підтримки та розвитку конкурентних переваг, що відповідають кожному із рівнів управління (стійка, динамічна, тимчасова конкурентні переваги) та обґрунтуванні проявів конкурентоспроможності на кожному із рівнів управління (інноваційні, прогресивні, традиційні).

На основі ідентифікації параметрів конкурентоспроможності підприємства (продуктивність, ефективність і цінність) запропоновано в структурі організаційно – економічного механізму конкурентоспроможності виокремити: трансформовану модель стратегічного аналізу стійких конкурентних переваг підприємства; декомпонування ланцюжка ресурси → процеси → результати; інтерпретацію дерева потенціалу генерування економічних вигод стратегічних ресурсів, здатностей і компетенцій.

У розділі 2 визначено стан і тенденції конкуренції в торгівельній галузі, проведено комплексну оцінку виробничо-ресурсного та продуктового потенціалу, здійснено інтегральну оцінку рівня організаційно-економічного забезпечення конкурентоспроможності підприємства.

Діагностику рівня конкурентоспроможності підприємства здійснено на основі пропонованого методичного інструментарію, складовими якого є

дослідження рівня конкуренції на вітчизняному ринку; врахування особливостей технологічного ланцюга отримання продукції; моніторинг сировини, інтеграцію технічних та організаційних чинників виробництва.

На підставі аналітичного оцінювання динаміки показників виробничо-господарської діяльності за 2019-2020 рр. ідентифіковано фактори забезпечення їх конкурентоспроможності.

Надано рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності за рахунок впровадження CRM- системи та обґрунтовано напрями його використання, реалізація яких в дозволить отримати ряд важливих результатів як для окремих працівників, так і для організації в цілому.

Сумарний позитивний економічний ефект від впровадження рекомендації щодо впровадження CRM- системи буде знаходитися в інтервалі від 153 до 234 тис.грн. в рік в залежності. Економічна ефективність 25-55%.