

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 якістю та конкурентоспроможністю послуг
хлібоприймального підприємства»**

Виконавець

студентка факультету економіки і управління
підприємництвом

Цапенко Софія Юріївна

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

Науковий керівник

К.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Кублікова Тетяна Борисівна

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

В ринкових умовах розвиток підприємства, його ефективність і конкурентоспроможність безпосередньо пов'язані з якістю. Якість - складне, універсальне поняття. Категорія «якість» традиційно використовується стосовно продукції, робіт, послуг, оскільки відображає сукупність істотних властивостей, які характеризують визначеність предмета, в силу яких відрізняється від інших предметів. Саме якість визначає можливість створення належних умов для ефективного функціонування, розвитку підприємства шляхом вибору, інтегрування і комбінування засобів впливу на певні фактори внутрішнього і зовнішнього середовища.

Підвищення якості в сучасних умовах перетворюється на головний і вирішальний фактор конкурентоспроможності підприємства, що визначає актуальність теми дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне дослідження основ якості та конкурентоспроможності послуг підприємства та практичне застосування отриманих знань у процесі розробки заходів з управління якістю та конкурентоспроможності послуг хлібоприймального підприємства.

Завдання дослідження:

- дослідити теоретичні основні управління якістю та конкурентоспроможністю підприємства;
- надати характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ПАТ «ДПЗКУ» «Кремідівське хлібоприймальне підприємство»
- дати оцінку якості послуг ПАТ «ДПЗКУ» «Кремідівське хлібоприймальне підприємство»;
- розробити заходи з управління якістю та конкурентоспроможністю послуг підприємства та провести їх економічне обґрунтування.

Об'єктом дослідження є ПАТ «ДПЗКУ» «Кремідівське хлібоприймальне підприємство».

Предметом дослідження є процес управління якістю та конкурентоспроможністю підприємства.

Теоретичною і методологічною основою кваліфікаційної роботи є праці українських та зарубіжних науковців, навчальні підручники, монографії, матеріали нормативних документів, наукові статті. Аналітичний розділ роботи побудований на основі внутрішньої документації підприємства, а саме: Статут підприємства, форми фінансової і статистичної звітності, внутрішні положення підприємства. У роботі використані законодавчі і нормативні акти України. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

Методи дослідження: у роботі використано метод систематизації (для встановлення підходів до визначення категорії «якість»), методи аналізу фінансової звітності (для аналізу фінансового стану підприємства), динамічних рядів (для аналізу тенденцій виробництва зернових культур в Україні, експорту зернових), діаграми Ісікави (встановлення причин низької якості послуг підприємства та не

задоволеності споживачів), діаграми Парето (визначимо найбільш важливі фактори зниження якості послуг).

В роботі запропоновано покращити якісні послуг підприємства шляхом модернізації морально і технічно застарілих елементів обладнання елеваторного комплексу шляхом впровадження нової системи ланцюгових редлерів. Для практичного використання пропонується обґрунтований економічними розрахунками проект заміни обладнання.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (64 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 67 сторінок. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 19 таблиць, 13 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні основи управління якістю та конкурентоспроможністю послуг підприємства»* досліджено теоретичні основи управління якістю та конкурентоспроможністю послуг підприємства, розглянуто роль якості у забезпеченні конкурентоспроможності продукції та послуг підприємства, особливості управління якістю на засадах TQM.

У другому розділі *«Аналіз економічно-господарської діяльності та оцінка конкурентоспроможності послуг ПАТ «ДПЗКУ» «Креמידівське хлібоприймальне підприємство»»* надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності ПАТ «ДПЗКУ» «Креמידівське хлібоприймальне підприємство», проведено аналіз якості послуг ПАТ «ДПЗКУ» «Креמידівське хлібоприймальне підприємство», розроблено заходи з управління якістю та конкурентоспроможністю послуг підприємства.

ВИСНОВКИ

На основі дослідження, встановлено, що «Креמידівське хлібоприймальне підприємство», яке входить до складу «Державної продовольчої-зернової корпорації України» – національного оператора зернового ринку України, що є лідером у сфері зберігання, переробки, перевалки та експорту зернових. У складі ПАТ «Державна продовольчо-зернова корпорація України» перебувають 55 філій, 53 лінійних елеватори, 4 портових елеватори, з них 2 морських (загальною потужністю 3,05 млн. тон) та 2 річкових елеватори (загальною потужністю 0,3 млн. тон). Також до складу входять 16 переробних філій, 13 млинів, 3 насіннеобробних заводи, 1 круп'яний завод та 2 комбикормових заводи.

На основі проведеного SWOT – аналізу, шляхом порівняння можливостей з сильними сторонами «Креמידівського хлібоприймального підприємства», встановлено, серед слабких сторін, які можна знизити шляхом використання можливостей зовнішнього середовища є оновлення обладнання, підвищення якості послуг та зниження збоїв у переробці шляхом впровадження технологічних новацій галузі. Доцільним буде задоволення зростаючого попиту шляхом використання значних виробничих та складських потужностей, спроможності підприємства надавати послуги протягом року.

Розглянуто обсяги і структуру світового виробництва зернових за останні роки та визначино місце України. Встановлено, що Україна займає достойні позиції з вирощування та експорту зернових у світі. Так, у 2018/2019 м. р. Україна зайняла 6-те місце (69,6 млн. тонн, або 2,7 %). При цьому, порівняно з попереднім періодом Україна наростила обсяги на 8,5 млн. тонн, або на 0,4 %. Загалом, виробництво та експорт мають позитивну динаміку. Забезпечення таких позицій потребує не тільки виробничих, а й переробних та логістичних потужностей. Встановлено, що найбільші можливості для зберігання мають центральні і південні регіони: в лідерах Одеська та Полтавська області з потужностями в 4,9 млн т і 4,8 млн т відповідно.

На основі проведеного PEST – аналізу макросередовища хлібоприймальних підприємств встановлено, що найбільший негативний вплив у галузі мають техногенні фактори, зокрема: рівень фізичного та морального зносу основних засобів підприємств галузі. Серед позитивних факторів - зростання обсягів виробництва зернових в Україні та нарощення обсягів їх експорту. Основними резервами реалізації вказаних можливостей є запровадження сучасних інноваційних технологій, що дозволить забезпечити належну якість послуг підприємств, яка відповідає міжнародним стандартам та здатна задовольнити зростаючий попит у світі.

З метою оцінювання якості послуг «Кремідівського хлібоприймального підприємства» проведено анкетування споживачів. За результатами опитування, встановлено, що більшість споживачів не задоволені якістю послуг підприємства. Так, 11,6 % повністю не задоволені, 40,8 % більше незадоволений ніж задоволений. В сумі вони складають 52,4 %. Повністю задоволені якістю послуг підприємства – 12,8 %, більше задоволені ніж не задоволені – 20,3 % респондентів, в сумі вони складають – 33,1 %.

З метою встановлення причин низької якості послуг підприємства та не задоволеності споживачів проведено причинно-наслідковий аналіз з використанням діаграми Ісікави. Визначино значимість факторів, що впливають на зниження якості послуг «Кремідівського хлібоприймального підприємства». За допомогою діаграми Парето визначимо найбільш важливі фактори зниження якості послуг. На основі проведеного аналізу можемо зробити висновок, що фактори з найбільшою значимістю, що в сумі складають 80 % впливу є «Погане обслуговування (завантаженість, простої)», «Зношеність обладнання», «поломки обладнання», «Низька технологічність обладнання», «Слабке впровадження інноваційних технологій» «Не точність вхідного контролю якості зерна» «Не чіткість приборів вимірювання та контролю».

Розроблено Заходи з управління якістю та конкурентоспроможністю послуг ПАТ «ДПЗКУ» «Кремідівське хлібоприймальне підприємство», що полягають у модернізації морально і технічно застарілих елементів обладнання елеваторного комплексу шляхом впровадження нової системи ланцюгових редлерів (FRL50).

За результатами обчислень нове обладнання, ефективніше базової як з технічної, так і з економічної точок зору. Це підтверджується результатами проведеного техніко-економічного обґрунтування. Модернізація обладнання доцільна. Річний економічний ефект складе 574,643 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Цапенко С. Ю., **«Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг хлібоприймального підприємства»**

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління якістю та конкурентоспроможністю підприємства.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність та ділове середовище ПАТ «ДПЗКУ» «Кремідівське хлібоприймальне підприємство»».

Запропоновано заходи з удосконалення управління якістю та конкурентоспроможністю підприємства, що полягають у модернізації морально і технічно застарілих елементів обладнання елеваторного комплексу.

Ключові слова: підприємство, управління, якість, конкурентоспроможність, хлібоприймальне підприємство, ефективність.

ANNOTATION

Tsapenko S. Yu., **"Management of quality and competitiveness of services of the bread-making enterprise"**

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

Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The work deals with the theoretical aspects of quality management and competitiveness of the enterprise.

The financial and economic activity and business environment of PJSC "DPZKU" "Kremydivske bread-making enterprise" are analyzed.

Measures to improve the management of quality and competitiveness of the enterprise, which consist in the modernization of morally and technically obsolete elements of the elevator complex equipment, are proposed.

Key words: enterprise, management, quality, competitiveness, bread - making enterprise, efficiency.