

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організації

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 073 Менеджмент

на тему: «Розробка операційного плану діяльності підприємства
побутового обслуговування»

Виконавець:

студент центру заочної та
вечірньої форми навчання

Биховський В'ячеслав Андрійович _____
/підпис/

Науковий керівник:

ВИКЛ.

Ясинська Світлана Юліанівна _____
/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми В сучасних умовах діяльності, що характеризуються посиленням конкурентної боротьби та вибагливості споживачів, підприємства побутового обслуговування повинні якомога краще управляти сервісним процесом, зокрема планувати операції. Від якості розробленого операційного плану залежить час обслуговування споживачів в операційній системі, рівень їх задоволеності, що в кінцевому висліді визначатиме лояльність клієнтів до підприємства.

Метою кваліфікаційної роботи дослідити теоретичні аспекти планування діяльності підприємства та розробити операційний план діяльності ТОВ "Пальміра Сервіс".

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- дослідити теоретичні аспекти планування діяльності підприємства, зокрема методи розрахунку планових показників;
- проаналізувати ринок побутового обслуговування України, зокрема визначити фактори впливу зовнішнього середовища;
- вивчити стан операційного планування ТОВ "Пальміра Сервіс";
- розробити операційний план діяльності ТОВ "Пальміра Сервіс".

Об'єктом дослідження є підприємство побутового обслуговування ТОВ "Пальміра Сервіс".

Предметом дослідження є процес планування діяльності підприємства.

Методи дослідження: метод групування (для систематизації основних видів планування); метод декомпозиції та експоненціального згладжування (для визначення обсягів реалізації послуг підприємства), метод PEST – аналізу (для дослідження ринку побутового обслуговування України), методика порівняльного аналізу (для вибору варіанта операційного плану), правила пріоритетів та графік Гантта (для планування черговості робіт).

Інформаційна база дослідження представлена науково-літературними джерелами стосовно обраної тематики, а саме: статтями, тезами конференцій та Інтернет-виданнями.

Структура та обсяг роботи.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (31 найменування). Загальний обсяг роботи становить 72 сторінки. Основний зміст викладено на 63 сторінках. Робота містить 22 таблиці, 18 рисунків, 3 додатки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи планування діяльності підприємства»** розглянуто сутність планування в діяльності підприємства, досліджено методи розрахунку планових показників та встановлено характеристики операційного планування у сфері виробництва і послуг.

У другому розділі **«Формування операційного плану діяльності ТОВ "Пальміра Сервіс"»** проаналізовано ринок побутового обслуговування України. Досліджено стан виробничо-господарської та фінансової діяльності ТОВ "Пальміра Сервіс", проаналізовано стан операційного планування підприємства. Запропоновано операційний план, який дозволить: обґрунтувати чисельність працюючих в плановому періоді; забезпечити найменші диференційні витрати; зменшити середній час очікування клієнтів в черзі; обробляти в першу чергу замовлення з високою пріоритетністю.

ВИСНОВКИ

На підставі проведених в роботі досліджень ми дійшли наступних висновків:

1. На сьогодні існує великий спектр методів планування для підприємств, зокрема: ресурсний, цільовий, метод екстраполяції, метод інтерполяції,

статистичний, нормативний, балансовий, матричний та пофакторний метод. Затим кожне підприємство має змогу обрати серед усього переліку потрібний метод планування і застосовувати його для розрахунку планових показників.

2. Останні чотири роки зростають обсяги ремонтних робіт комп'ютерів та мобільних телефонів (в середньому на 30-40% щорічно). Обсяги ремонту побутових приладів та предметів особистого вжитку у 2020 р. скоротилися на 35%. Всі фактори зовнішнього середовища, за виключенням технологічних, мають негативний вплив на розвиток підприємств побутового обслуговування. Найбільшу негативну оцінку за результатами дослідження отримали економічні фактори "обсяги банківського кредитування" та "рівень доходів населення".

3. Виявлено основні недоліки операційного планування діяльності підприємства: формування плану надання послуг на лише підставі даних останнього року та експертної думки фахівця, обробки замовлень в найменш ефективному для операцій режимі "first come, first served", відсутність аналізу завантаженості сервісних потужностей підприємства та реалізація політики мінімального покриття потреби у робочій силі. Для їх усунення запропоновано операційний план, який дозволить: визначити чисельність працюючих в плановому періоді з урахуванням нерівномірності надходження заявок в операційну систему; забезпечити найменші диференційні витрати за операційним планом; зменшити середній час очікування клієнтів в черзі; обробляти в першу чергу замовлення з високою пріоритетністю.

АНОТАЦІЯ

Биховський В.А. «Розробка операційного плану діяльності підприємства побутового обслуговування».

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні основи планування діяльності підприємства, зокрема вивчено сутність планування в діяльності підприємства,

методи розрахунку планових показників та характеристики операційного планування у сфері виробництва і послуг.

Проаналізовано ринок побутового обслуговування України та визначено фактори зовнішнього середовища, що мають найбільший вплив на діяльність підприємств ринку.

Запропоновано операційний план, який дозволить обґрунтувати планову чисельність працюючих; забезпечити найменші диференційні витрати; зменшити середній час очікування клієнтів в черзі; обробляти в першу чергу замовлення з високою пріоритетністю.

Ключові слова: планування, операційне планування, ринок побутового обслуговування, правила пріоритетів, графік Гантта.

ANNOTATION

Bykhovsky V.A. "Development of the operational plan of the consumer services' enterprise's activity".

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

073 «Management»

Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The theoretical bases of enterprise activity planning are considered in the work, in particular the essence of planning in enterprise activity, methods of calculation of planned indicators and characteristics of operational planning in the sphere of production and services are studied.

The market of consumer services of Ukraine is analyzed and the factors of the external environment that have the greatest influence on the activity of market enterprises are determined.

An operational plan is proposed, which will justify the planned number of employees; provide the lowest differential costs; reduce the average waiting time for customers in the queue; process orders with high priority in the first place.

Key words: planning, operational planning, consumer services market, priority rules, Gantt chart.