

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

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент"
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"

на тему: **«Управління результативністю діяльності торговельного підприємства»**

Виконавець:

студент центру заочної та вечірньої
форми навчання

Шелудько Наталя Вікторівна _____

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Карпенко Юлія Валентинівна _____

/підпис/

ОДЕСА – 2021
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Підприємства, що функціонують в сучасному зовнішньому середовищі, повинні мати чіткі цілі розвитку. Відповідно операційна функція, що реалізується ними, повинна бути спрямована на досягнення певних цілей, зокрема підвищення прибутковості діяльності, зростання лояльності споживачів, заняття стійкої ринкової позиції тощо. В процесі функціонування цілі підприємства поступово змінюються отриманням корисного результату. Між тим, не всякий результат можна оцінити як корисний. Обов'язковим є зіставлення результату з зусиллями, витраченими на його отримання. Отже питання результативності необхідно досліджувати в тісному взаємозв'язку з ефективністю.

Проблема підвищення результативності діяльності не втрачає своїй актуальності і для торговельних підприємств. Зростання результативності в умовах загострення конкурентної боротьби та викликів зовнішнього середовища, пов'язаних з всесвітньої пандемією та скороченням обсягів споживання, є питанням, вкрай важливим для торговельних підприємств та їх мереж.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних аспектів управління результативністю діяльності підприємства та застосування отриманих знань для формування пропозицій щодо підвищення результативності діяльності підприємства ТОВ «Руш».

Для дослідження поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- Розглянути основні підходи до визначення сутності дефініції "результативність" та встановлення її взаємозв'язку з поняттям «ефективності діяльності підприємства»;
- Проаналізувати основні тенденції розвитку українського ринку роздрібної торгівлі;
- Оцінити результативність діяльності ТОВ «Руш» та розробити пропозиції щодо її підвищення.

Об'єктом дослідження є мережа магазинів роздрібної торгівлі ТОВ «Руш».

Предметом дослідження є процес управління результативністю діяльності підприємства.

Методи дослідження, використані в магістерській роботі, включають: метод групування (для встановлення сутності поняття результативності діяльності), метод PEST - аналізу (для встановлення найбільш впливових факторів зовнішнього середовища підприємств роздрібної торгівлі); методику фінансово-економічного аналізу (для аналізу фінансового стану підприємства), діаграму Ісікави (для встановлення причин низьких оцінок якості обслуговування покупців), метод стандартної роботи (для формалізації дій касирів магазинів), систему одержання замовлень на підставі моделі

економічного розміру замовлення (для управління запасами товарів підприємства).

Наукова новизна: дістало подальшого розвитку:

методичний підхід до організації процесу обслуговування клієнта персоналом торговельної організації, який формалізовано через технологічну карту, записану у відповідності з методикою запису IDEF0.

Інформаційну базу дослідження складають дані фінансових звітів діяльності підприємства, основні законодавчі акти та нормативні документи України, сучасні наукові праці, зокрема публікації та монографії.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (54 найменування). Загальний обсяг роботи становить 86 сторінок. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 21 таблицю, 12 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези:

Карпенко Ю.В., Шелудько Н.В. Методики оцінювання результативності діяльності підприємства та їх сутність. *Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти*: Матеріали п'ятої міжнар. наук.–практ. конф., 20-21 травня 2021 р. відпов. за випуск д.е.н., проф. Кузнецова І. О. Одеса, ОНЕУ. С. 79-83.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти управління результативністю діяльності підприємства»** досліджено сутність поняття результативності та її співвідношення с поняттям ефективності, вивчено концепції оцінювання результативності діяльності підприємства, а також розглянуто систему показників для оцінки результативності діяльності.

У другому розділі **«Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «Руш»»** проведено аналіз ринку роздрібною торгівлі України з використанням методу PEST, проаналізовано фінансовий стан ТОВ «Руш» та можливості підвищення результативності його діяльності.

У третьому розділі **«Формування пропозицій щодо підвищення результативності діяльності підприємства ТОВ «Руш»»** обґрунтовано та розроблено систему заходів щодо підвищення результативності ТОВ «Руш», обґрунтовано їх економічними розрахунками та оцінено ефективність заходів.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження, проведеного в кваліфікаційній роботі, визначено:

1. На основі проведених досліджень можна зробити висновок, що поняття результативності та ефективності не є тотожними. Результативність слід охарактеризувати як досягнення сподіваного стану об'єкта менеджменту,

успіху, мети менеджменту або рівня наближення до неї. Результативність є агрегуючим поняттям, вона характеризує ступінь досягнення результату. Ефективність діяльності є відношенням отриманого результату до кількості ресурсів, що потребувалися для виготовлення цього товару.

2. Метод PEST - аналізу ринку роздрібної торгівлі України дозволив встановити, що факторами позитивного впливу на діяльність підприємств, є економічні та технологічні. До факторів негативного впливу відносяться політичні та соціокультурні. Отримані результати відбивають зміни останніх років, пов'язані з пандемією та її обмеженнями, скороченням доходів населення, непопулярними урядовими рішеннями. Позитивний вплив на діяльність підприємств мають економічні фактори, головним чином, пов'язані з активізацією дій операторів ринку та пошуку ними нових можливостей розвитку підприємств.

3. Результативність діяльності підприємства запропоновано оцінювати через те, як воно сприймається клієнтами, зокрема визначати індекс споживчої лояльності NPS. За результатами найбільш суттєвим є зменшення споживчої лояльності в одеському філіалі. Найбільш суттєвими причинами низьких оцінок стали: черги на касі, невдоволеність роботою консультантів, а також захаращеність магазинів товаром.

Для вирішення проблеми низьких оцінок покупців та підвищення їх задоволеності запропоновано низку заходів, зокрема: впровадження пакету стандартної роботи для касира, встановлення кас самообслуговування, підвищення кваліфікації консультантів, а також введення системи одержання замовлень для визначення оптимального періоду між поставками товарів. Реалізація запропонованих заходів дозволить скоротити час обслуговування клієнта на 25%, збільшити прибуток підприємства щонайменше на 14%, збільшити обсяг продажу майже на 11%, скоротити величину запасів на 37%. За результатами заходів також збільшиться індекс споживчої лояльності, що свідчить про зростання результативності діяльності підприємства.

АНОТАЦІЯ

Шелудько Н. В., «Управління результативністю діяльності торговельного підприємства»,

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

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2021 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – мережа магазинів роздрібної торгівлі ТОВ «Руш».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління результативністю діяльності підприємства, розглянуто основні підходи до

визначення сутності дефініції "результативність" та встановлено її взаємозв'язок з поняттям «ефективності діяльності підприємства»

Проаналізовано основні тенденції розвитку українського ринку роздрібної торгівлі.

Запропоновано оцінити результативність діяльності ТОВ «Руш» та розробити пропозиції щодо її підвищення

Ключові слова: управління результативністю, ритейл, діаграма Ісікави, метод стандартної роботи, модель економічного розміру замовлення.

ANNOTATION

Sheludko N., «Performance management of a trading company»,
thesis for Master degree
in specialty 073 «Management » under the program «Management of
Organizations»,
Odessa National Economic University
Odessa, 2021

Thesis consists of three chapters. Object of study is network of retail stores of LLC "Rush"..

Diploma thesis deals with theoretical aspects of enterprise performance management. The main approaches to defining the essence of the definition of "performance" are considered. Its connection with the concept of "efficiency of the enterprise' activity" is established

The main trends in the development of the Ukrainian retail market are analyzed.

It is proposed to evaluate the effectiveness of Rush LLC and develop proposals for its improvement

Keywords: performance management, retail, Ishikawa diagram, standard work method, model of economic order size performance management, retail, Ishikawa diagram, standard work method, model of economic order size