

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 073 "Менеджмент"

на тему: «Управління результативністю діяльності роздрібного торговельного підприємства»

Виконавець:
студент центру заочної та вечірньої
форми навчання
Абраменко О.О. _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Карпенко Ю.В. _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Діяльність сучасних торговельних підприємств обтяжена військовими діями, підвищеним ризиком втрати майна, загрозою життя працівників, а також суто економічними проблемами зростання курсу валют, падіння платоспроможності населення, скорочення можливостей пільгового кредитування. Незважаючи на всі перелічені негативні аспекти зовнішнього середовища торговельні підприємства намагаються залишатися результативними, тобто покращувати власні показники результативності від року у в рік. Разом з тим, лєвова частка підприємств зводить результативність лише до прибутковості, що неповною мірою відбиває зміст даного поняття та не дозволяє підприємствам об'єктивно покращувати результати власної діяльності.

Метою роботи є вивчення теоретичних основ управління результативністю діяльності підприємств та використання отриманих знань для підвищення результативності діяльності торговельного підприємства.

У роботі поставлено та вирішено такі *завдання*:

- дослідити теоретичні основи управління результативністю діяльності підприємства, зокрема визначити сутність поняття «результативність»;
- проаналізувати ринок послуг торгівлі України;
- розробити пропозиції щодо збільшення результативності діяльності мережі магазинів «Сільпо».

Об'єктом дослідження є продуктова мережа магазинів ТОВ «Сільпо-Фуд».

Предметом дослідження є процес управління результативністю діяльності підприємства.

Теоретичні дослідження проводились на підґрунті вивчення наукових джерел та періодичних видань науковців за обраною тематикою, а також Інтернет-видань. Для виконання аналітико-розрахункового розділу використано річні звіти, дані бухгалтерської та статистичної звітності підприємства.

У процесі дослідження було *використано методи*: метод групування (для систематизації визначень терміну «результативність»); метод PEST - аналізу (для дослідження ринку послуг роздрібної торгівлі України); модель Н. Кано (для встановлення взаємозв'язку між характеристиками обслуговування в супермаркеті та рівнем задоволеності клієнтів), модель з фіксованим розміром замовлення (для управління запасами продукції, що часто псується); метод декомпозиції (для формування прогнозу продажу хлібу в магазині); елемент концепції ощадливого виробництва, а саме документ стандартної операційної процедури (для організації самостійної перевірки цін клієнтом в магазині).

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що дані наробітки можуть бути використані роздрібним торговельним підприємством для підвищення результативності.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменувань) та додатку. Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 20 таблиць, 19 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретико-методичні засади управління результативністю діяльності підприємства» вивчено поняття результативності діяльності підприємства та його співвідношення з ефективністю, проаналізовано фактори впливу на результативність та розглянуто основні методики оцінки результативності діяльності підприємства.

У другому розділі «Формування пропозицій щодо підвищення результативності діяльності ТОВ «Сільпо-Фуд»» проаналізовано ринок послуг роздрібною торгівлі України, обґрунтовано шляхи підвищення результативності ТОВ «Сільпо Фуд».

Запропоновано заходи з підвищення результативності ТОВ «Сільпо Фуд», зокрема встановлення в магазинах електронних сканерів, впровадження прогнозів попиту, зміна системи управління запасами.

ВИСНОВКИ

Дослідження, проведене в кваліфікаційній роботі, дозволило зробити наступні висновки:

1. Пропонуємо розглядати результативність як ступінь реалізації запланованих загальноорганізаційних дій та досягнення встановлених заздалегідь результатів, що спрямована на те, щоб усі управлінські рішення і дії керівництва відповідали обмеженням, визначеним середовищем. Планування результату має здійснюватися з позиції всіх зацікавлених в розвитку суб'єкту господарювання учасників: його власників, менеджменту, звичайного персоналу, клієнтів, постачальників.

2. Проведений аналіз ринку послуг роздрібною торгівлі дозволив встановити ряд негативних тенденцій його розвитку, зокрема скорочення кількості підприємств та їх обсягів реалізації, неможливість активно розвиватися через проблеми, викликані військовими діями, зокрема наслідками, пов'язаними з відсутністю достатньої кількості ресурсів, порушенням логістичних зв'язків, потребою пошуку нових постачальників, зниженням купівельної спроможності населення, а також проблемою нестачі кваліфікованого персоналу. Вплив політичних, економічних та соціальних факторів загалом є негативним, технологічних – позитивним.

3. Для збільшення результативності діяльності, у т.ч. задоволеності клієнта, нами було досліджено характеристики обслуговування, що є для клієнта критично важливими з використанням моделі Н.Кано. За результатами аналізу встановлено, що в супермаркеті порушуються вимоги до якості, що відносяться до базового профілю якості послуги, а саме є проблеми з актуальністю цін на цінниках, трапляється протермінований товар, а ввечері відсутній життєво необхідний продукт (хліб). Для підвищення результативності, в основі якої є зростання задоволеності клієнта, нами запропоновано перевірки інформації на ціннику встановити в магазинах електронні сканери, добову потребу в хлібі визначати на підставі прогнозів, а для ліквідації протермінованого товару – змінити систему управління запасами. За розрахунками в результаті запропонованих заходів підприємство отримає економічний ефект (зростання маржинального доходу,

скорочення втрат) в розмірі 196,18 тис. грн./магазин або 980,89 тис. грн. на п'ять супермаркетів мережі впродовж року.

АНОТАЦІЯ

Абраменко О. О. «Управління результативністю діяльності роздрібного торговельного підприємства».

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У роботі розглядаються теоретико-методичні засади управління результативністю діяльності підприємства, зокрема вивчено поняття результативності діяльності підприємства та його співвідношення з ефективністю, проаналізовано фактори впливу на результативність та розглянуто основні методики оцінки результативності діяльності підприємства.

Проаналізовано ринок послуг роздрібної торгівлі України, обґрунтовано шляхи підвищення результативності ТОВ «Сільпо Фуд».

Запропоновано заходи з підвищення результативності ТОВ «Сільпо Фуд», зокрема встановлення в магазинах електронних сканерів, впровадження прогнозів попиту, зміна системи управління запасами.

Ключові слова: управління результативністю, ринок послуг роздрібної торгівлі України, модель Н. Кано, модель з фіксованим розміром замовлення, метод декомпозиції, документ стандартної операційної процедури.

ANNOTATION

Abramenko O. O. "Management of the effectiveness of the activity of a retail trade enterprise".

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty «073. Management»

Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The paper examines the theoretical and methodological principles of enterprise performance management, in particular, the concept of enterprise performance and its relationship with efficiency is studied, the factors influencing performance are analyzed, and the main methods of evaluating the performance of the enterprise are considered.

The market of retail trade services of Ukraine was analyzed; the ways of improving the effectiveness of Silpo Food LLC were substantiated.

Measures were proposed to increase the performance of Silpo Food LLC, in particular, the installation of electronic scanners in stores, the introduction of demand forecasts, and changes in the inventory management system.

Key words: performance management, Ukrainian retail services market, N. Kano model, fixed order size model, decomposition method, standard operating procedure document.