

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 підприємства на ринку послуг лабораторної
діагностики»**

Виконавець:
студент центру заочної та вечірньої
форми навчання
Фільчукова Юлія Борисівна _____
/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Карпенко Юлія Валентинівна _____
/підпис/

ОДЕСА – 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Підприємства на ринку лабораторної діагностики два роки поспіль активно розвивалися, нарощуючи асортимент послуг та клієнтську базу. З початком військових дій найбільш вагома група користувачів – молоді жінки, поїхали з країни, що вплинуло й на обсяги реалізації послуг, й на прибуток підприємств. Активність підприємств лабораторної діагностики дозволила дещо вирівняти результати їх діяльності до кінця минулого року. Проте питання підвищення результативності залишаються актуальними для підприємств лабораторної діагностики і сьогодні.

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

Для досягнення поставленої мети визначено наступні *завдання*:

- розглянути основні наукові підходи до встановлення сутності поняття "результативність", дослідити її взаємозв'язок з поняттям «ефективність»;
- проаналізувати основні тенденції розвитку українського ринку лабораторної діагностики;
- оцінити результативність діяльності ТОВ «Сінево Україна» та розробити заходи щодо її підвищення.

Об'єктом дослідження є підприємство лабораторної діагностики ТОВ «Сінево Україна».

Предметом дослідження є аспекти управління результативністю діяльності підприємства.

Методи досліджень, використані в роботі, включають: метод групування (для виявлення сутності поняття результативності діяльності), метод PEST - аналізу (для визначення факторів зовнішнього середовища підприємств лабораторної діагностики); діаграму спорідненості (для встановлення основних проблем обслуговування клієнтів в медичній лабораторії), правило «першої години» (для оптимізації роботи операторів колл-центру), методика оцінки інвестиційної привабливості проекту Європейського банку реконструкції та розвитку (для оцінки привабливості проекту організації служби виїзду на дім дитячих медсестер).

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

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменування). Загальний обсяг роботи становить 70 сторінок. Основний зміст викладено на 66 сторінках. Робота містить 21 таблицю, 18 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Теоретичні основи управління результативністю діяльності підприємства*» визначено сутність результативності та її зв'язок з

ефективністю, розглянуто методи оцінювання результативності діяльності підприємства, досліджено сучасні моделі управління результативністю підприємства.

У другому розділі «Розробка пропозицій щодо підвищення результативності діяльності ТОВ «Сінево Україна»» проаналізовано ринок послуг лабораторної діагностики України, вивчено можливості підвищення результативності підприємства.

Запропоновано організувати службу виїзду на дім дитячих медсестр та оптимізувати роботу колл-центру.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного в роботі дослідження зроблено наступні висновки:

1. Порівняння різних авторських думок щодо тлумачення сутності ефективності і результативності, дозволило дійти висновку, що існує два наукових підходи. Перший ґрунтується на тому, що результативність та ефективність є різними поняттями, при цьому результативність є мірою досягнення запланованих цілей, а ефективність є досягненням запланованих цілей, відносно витрачених ресурсів. Другий підхід припускає, що результативність та ефективність є тотожними поняттями, які показують і рівень досягнення поставлених цілей, і співвідношення результатів та витрат.

2. На підставі проведеного дослідження ринку послуг лабораторної діагностики можна встановити, що період швидкого нарощування обсягів реалізації та прибутку підприємств ринку з початком військових дій змінився періодом відносної нестабільності, скорочення кількості проведених тестів та чисельності потенційних споживачів послуг. Проведення PEST – аналізу ринку дозволило встановити, що найбільший вплив на стан ринку здійснюють економічні та політичні фактори, зокрема військові дії, посилення конкуренції, які мають як позитивний, так і негативний характер. Меншою мірою на діяльність підприємств мають вплив технологічні фактори.

3. За результатами проведеного дослідження задоволеності пацієнтів, найбільш суттєвими причинами низьких оцінок невдоволених клієнтів стали: «невміння/відсутність обслуговування дітей» та «проблеми роботи колл-центру». Для вирішення згаданих проблем в роботі запропоновано організувати службу виїзду на дім дитячих медсестр, що дозволить збільшити обсяги продажу на 1,67% по Одеському філіалу, чистого прибутку - на 1219,8 тис. грн. Також запропоновано оптимізувати роботу колл-центру, що дозволить збільшити кількість телефонних контактів клієнтів з операторами на 160 од./добу.

АНОТАЦІЯ

Фільчукова Ю. Б. «Управління результативністю підприємства на ринку послуг лабораторної діагностики».

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У роботі розглядаються теоретичні основи управління результативністю діяльності підприємства, зокрема визначено сутність результативності та її зв'язок з ефективністю, розглянуто методи оцінювання результативності діяльності підприємства, досліджено сучасні моделі управління результативністю підприємства

Проаналізовано ринок послуг лабораторної діагностики України, вивчено можливості підвищення результативності підприємства.

Запропоновано організувати службу виїзду на дім дитячих медсестр та оптимізувати роботу колл-центру.

Ключові слова: управління результативністю, ринок послуг лабораторної діагностики України, діаграма спорідненості, правило «першої години».

ANNOTATION

Filchukova Yu. B. " Managing the performance of an enterprise in the market of laboratory diagnostics services."

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

Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The paper examines the theoretical foundations of enterprise performance management, in particular, the essence of performance and its relationship with efficiency is defined, methods of evaluating the performance of the enterprise are considered, and modern models of enterprise performance management are investigated

The market of laboratory diagnostic services of Ukraine was analyzed, the possibilities of improving the company's performance were studied.

It is proposed to organize a visit service to the home of children's nurses and to optimize the work of the call center

Keywords: performance management, market of laboratory diagnostic services of Ukraine, affinity diagram, "first hour" rule.