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 конкурентними перевагами підприємства на ринку аптечних послуг»

Виконавець
студентка факультету
Менеджменту, обліку та інформаційних
технологій
Омельченко Катерина Анатоліївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник
К.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Балабаш Ольга Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Успішне функціонування підприємств у сфері аптечних послуг вимагає системного підходу до управління їх конкурентоспроможністю, що передбачає виявлення, формування та постійний розвиток конкурентних переваг. На сучасному етапі особливої важливості набуває здатність аптечних установ адаптуватися до змін ринку, зокрема цифровізації, зміни поведінки споживачів і жорсткої конкуренції. В умовах зростаючих вимог до сервісу, ключовим чинником довгострокового розвитку є управління конкурентними перевагами підприємства. Це і визначає актуальність теми дослідження.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних основ конкурентоспроможності та застосування отриманих знань при розробці заходів з управління конкурентними перевагами підприємства на ринку аптечних послуг.

Відповідно до мети в кваліфікаційній роботі бакалавра поставлено та вирішено такі **завдання:**

1. Дослідити теоретичні основи формування конкурентних переваг підприємства;
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства;
3. Провести оцінювання конкурентних переваг аптеки «Здоров’я +»;
4. Обґрунтувати заходи з управління конкурентними перевагами аптеки;
5. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

Об’єкт дослідження кваліфікаційної роботи – ФОП «Бойко» аптека «Здоров’я+».

Предметом дослідження є процес управління конкурентним потенціалом підприємства.

Методи дослідження. Рядів динаміки- для аналізу тенденцій розвитку ринку. Метод аналізу конкурентних сил м. Портера – оцінювання конкуренції в галузі. Фінансового аналізу - для оцінювання фінансового стану підприємства. Імітаційне моделювання- для дослідження процесу онлайн-замовлення.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що сформульовані в роботі висновки та пропозиції можуть бути використані власником підприємства для запровадження системи онлайн-замовлень з метою посилення конкурентних переваг підприємства на локальному ринку.

Інформаційну базу дослідження склали звітність є ФОП «Бойко», законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті, дані органів державної статистики.

При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 64 сторінок. Основний зміст викладено на 58 сторінкf[. Робота містить 20 таблиць, 14 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі ***«Теоретичні основи управління результативністю діяльності підприємства»*** розкрито сутність поняття «конкурентна перевага» як економічної категорії, проаналізовано роль якості обслуговування як ключового чинника зміцнення конкурентних позицій підприємства, а також охарактеризовано основні методи оцінювання конкурентних переваг.

У другому розділі ***«Розробка заходів з управління конкурентними перевагами аптеки «Здоров'я+»»*** представлено аналіз тенденцій розвитку ринку аптечних послуг України, надано загальну характеристику підприємства, проведено аналіз його фінансово-господарської діяльності, а також здійснено оцінювання її конкурентних переваг та розроблено практичні заходи щодо їх удосконалення.

ВИСНОВКИ

1.У результаті аналізу конкурентних сил ринку аптечних послуг України за М. Портером можна зробити висновок, що конкуренція на ньому є досить високою, і вона зумовлена як великою кількістю гравців, так і високою чутливістю споживачів. Споживачі мають середній рівень впливу, однак їхня здатність швидко перемикатися між аптеками, чинять серйозний тиск. Постачальники, мають сильну ринкову владу: зміна постачальника є складною та витратною процедурою, а залежність від імпортної сировини робить аптечні мережі вразливими до валютних коливань. Загроза з боку нових гравців обмежена через високі регуляторні бар'єри, значні стартові витрати та потребу у розкрученому бренді. Загроза товарів-замінників на цьому ринку залишається низькою, адже більшість споживачів надає перевагу перевіреним лікарським засобам. Загалом ринок є стабільним, але потребує стратегічної адаптації гравців до зростаючих вимог споживачів.

2.Аптека «Здоров'я +» — це сучасний фармацевтичний заклад, який успішно функціонує на ринку роздрібної торгівлі лікарськими засобами. Основною метою підприємства є забезпечення населення району якісною, безпечною та ефективною продукцією медичного призначення. Діяльність аптеки здійснюється на підставі чинної ліцензії відповідно до вимог законодавства України. Аптека працює щодня з 8:00 до 21:00 без перерв і вихідних, що робить її послуги максимально доступними

для широкого кола споживачів. Асортимент товарів включає лікарські засоби, медичні вироби, лікувальну косметику, засоби гігієни, імунобіологічні препарати та інші товари. Важливим напрямом є виконання соціальної функції — аптека надає знижки пільговим категоріям громадян.

3.За результатами оцінювання конкурентних переваг Аптека «Здоров'я +» посіла друге місце з інтегральним показником 2,133. Серед її сильних сторін — хороша локація, високий рівень обслуговування, розвинуті програми лояльності та стабільність фінансових показників. Проте аптека поступається конкурентам через відсутність цифрових сервісів, що в сучасних умовах є важливим чинником для клієнтів.

4.Обґрунтовано доцільність впровадження заходів з управління конкурентними перевагами підприємства, зокрема шляхом запровадження сучасної системи онлайн-замовлень. Проведений порівняльний аналіз засвідчив, що використання системи «Аптека» є значно ефективнішим у порівнянні з традиційним оформленням замовлень по телефону. Онлайн-сервіс забезпечує клієнтам можливість оформлення замовлень у зручний для них час, автоматизує процеси перевірки наявності та уточнення потреб, що знижує вплив людського фактора та скорочує загальний час обробки замовлення з 13–50 хвилин до 7–20 хвилин. Крім того, рівень відмов зменшується з 10% до 0–3%, що свідчить про підвищення точності, швидкості та зручності обслуговування. Онлайн-система є більш адаптивною до зміни попиту, легше масштабується і підвищує загальну ефективність взаємодії з клієнтами.

5.За результатми проведених розрахунків економічного ефекту доведено доцільність реалізації заходів з управління конкурентними перевагами. Підприємство отримає додатковий прибуток у розмірі 145,41 тис. грн. Після врахування витрат на впровадження (65,5 тис. грн) чистий прибуток складе 79,91 тис. грн. Коефіцієнт окупності становить 1,22, тобто кожна вкладена гривня забезпечує 1,22 грн прибутку, що свідчить про економічну ефективність заходів.

6.Після реалізації заходів конкурентоспроможність аптеки «Здоров'я +» покращилась. Загальний інтегральний коефіцієнт зросте з 2,1330 до 2,4551, що свідчить про зміцнення ринкових позицій. Основні поліпшення спостерігаються за такими критеріями, як рівень обслуговування (з 0,1634 до 0,2450), цифрові сервіси (з 0,0875 до 0,2625) та рівень додаткових послуг (з 0,1307 до 0,1960), що свідчить про позитивний вплив заходів на конкурентні переваги підприємства.

АНОТАЦІЯ

Омельченко К. А., ***«Управління конкурентними перевагами підприємства на ринку аптечних послуг»***

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

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2025.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління результативністю діяльності підприємства.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність та ділове середовище ТОВ «Здоров'я +».

Запропоновано заходи з удосконалення управління результативністю ТОВ «Здоров'я +», що полягають оновленні виробничого обладнання.

Ключові слова**:** підприємство, управління, результативність, конкурентоспроможність, аптечний бізнес.

ANNOTATION

Omelchenko K. A., **«Management of the company's competitive advantages in the pharmacy services market»**

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

Odessa National Economic University. – Odessa, 2025.

The work considers the theoretical aspects of managing the performance of an enterprise.

The financial and economic activity and the business environment of LLC "Zdorov'ya+" are analyzed.

Measures to improve performance management at LLC "Zdorov'ya+" are proposed, including updating the production equipment.

Key words: enterprise, management, performance, competitiveness, pharmacy services.