

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій та ЗЕД

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ___ ” _____ 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 073 Менеджмент

за темою:

«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ
ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА»»

Виконавець
студентка факультету ФЕУП

Яковуник Ганна Іванівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник
к.е.н., ст. викладач

Кузнєцов Андрій Миколайович
(науковий ступінь, вчене звання)
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПОСЛУГ	5
1.1. Поняття та сучасні моделі управління якості послуг.....	5
1.2. Конкурентоспроможність на ринку послуг та фактори, що на неї впливають.....	12
1.3. Методи оцінки конкурентоспроможності послуг підприємства	22
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА».....	29
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА».....	29
2.2. Оцінка якості і конкурентоспроможності послуг ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА».....	44
2.3. Напрями підвищення якості і конкурентоспроможності послуг ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА» та прогнозна економічна оцінка її ефективності.....	56
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	63

ВСТУП

Структурна перебудова і реформування економіки України висувають об'єктивні завдання щодо визначення напрямів і механізмів розв'язання проблем ефективного функціонування підприємств сфери послуг. В умовах конкурентної боротьби між підприємствами якість послуг є найголовнішим показником, за яким оцінюється рівень закладу, його популярність та спроможність задовольнити найвибагливіші вимоги клієнтів. З метою досягнення конкурентних переваг послуги повинні відповідати світовим характеристикам якості, забезпечувати захист прав, інтересів і безпеку споживачів. Правовою основою служать державні та міждержавні стандарти, законодавчі акти, які визначають права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг. В Україні все більше уваги приділяється зазначеним питанням. На сьогодні одним з головних завдань для вітчизняних підприємств є розробка стратегії підвищення якості послуг.

Стан вивчення проблеми. Питання якості стали предметом активних досліджень вітчизняних вчених у 90-х роках ХХ ст., коли підприємства після розпаду Радянського Союзу опинилися перед необхідністю адаптації до світового ринку, передусім у плані його вимог до якості товарів, послуг, менеджменту. Дослідженню проблем управління якістю послуг присвятили свої праці такі вчені, як Г.К. Бедрадіна, С. Гаврилюк, А. Гайдук, М. Новак, О. Тимошук, Т. Ткаченко, Л. Шульгіна. Проте ціла низка важливих питань якості послуг й досі ретельно не розглядалась, або ж тільки була окреслена без їх ґрунтовного наукового дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз теоретико-методичних основ і практичних рекомендацій щодо розробки напрямів підвищення якості послуг підприємства.

Для досягнення поставленої мети дослідження у процесі виконання роботи необхідно було вирішити наступні **завдання**:

- дослідити поняття та сучасні моделі управління якості послуг;
- розглянути конкурентоспроможність на ринку послуг та фактори, що на неї впливають;
- дослідити методи оцінки конкурентоспроможності послуг підприємства;
- оцінити якість і конкурентоспроможність послуг ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА»;
- розробити напрями підвищення якості і конкурентоспроможності послуг ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА» та дати прогностичну економічну оцінку її ефективності

Об’єктом дослідження є процеси розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства .

Предметом дослідження є теоретико-методологічні та науково-практичні основи розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства на підприємстві.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у випускній роботі використовуються наступні методи: вивчення монографічних публікацій та наукових статей; вивчення нормативно-правової бази; порівняльний метод; розрахунково-аналітичний та структурно-динамічний методи; метод експертних оцінок; SWOT-аналіз; метод експрес-діагностики; анкетування; модель Альтмана.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, внутрішня інформація і дані управлінського і фінансового обліку ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА».

Структура роботи. Випускна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи становить 65 сторінки.

ВИСНОВКИ

Якість - об'єктивна й узагальнююча характеристика об'єктів, що виявляється в сукупності їх властивостей. Якість послуги - це частина задоволення потреб споживача, яка призводить до високого задоволення, отже, і до великого прибутку. По-друге, споживачі послуг забезпечують стійку базу підприємств, а їхня усна реклама сприяє залученню нових споживачів і збільшує частку ринку для підприємства сфери послуг.

Якість стала вирішальним показником конкурентоспроможності, ефективності й надійності підприємств, як наслідок почав розвиватися новий підхід в управлінні якістю на підприємствах. Конкурентоспроможність послуги відображає її здатність більш повно відповідати запитам споживачів порівняно з аналогічними послугами, представленими на ринку.

На конкурентоспроможність послуг і підприємства впливає низка чинників. Нами виявлені наступні чинники формування конкурентоспроможності послуг: економічні (ціна, собівартість, рівень попиту); класифікаційні (вид послуг, її призначення, зміст, новизна), юридичні або нормативно-правові (правова захищеність послуг на ринку); якісні характеристики (відповідність стандартам якості, вимогам споживачів); технологічні (технологічні властивості послуг, стандарти якості послуг); організаційні (правила та умови надання послуг); маркетингові (імідж підприємства, ринкові позиції, ефективність стратегії просування послуг); нецінові (унікальність, ефективність бази для поширення інформації про послуги, динамізм надання послуг і можливість швидкого реагування на ринкові досягнення). Зазначені вище чинники є достатніми для формування конкурентоспроможності послуг, однак, на нашу думку важливе значення на ринку послуг належить маркетинговим чинникам, що дають змогу сформувати переваги у конкурентній боротьбі.

Для оцінки конкурентоспроможності послуги використовуються різні методи: бальна оцінка, яка передбачає розробку списку головних оціночних показників, виставляння балів за певною шкалою і сумування цих оцінок; бальна оцінка з урахуванням значущості показників, яка передбачає ранжування показників та їх бальних оцінок за ступенем значущості; метод інженерного прогнозування. В результаті проведеного аналізу підходів до оцінки конкурентоспроможності встановлено, що метод інженерного прогнозування є найдоцільніший у сфері освітніх послуг.

ТОВ СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА - школи англійської мови Speak Up належать компанії Speak Up Learning (Польща), яка є частиною групи Penta Investments. Penta з штаб квартирою в Празі (Чехія) була заснована в 1994 році та працює більш ніж в 10 країнах Європи, має офіси в Празі, Братиславі, Варшаві та Мюнхені. Розрахунок рівня конкурентоспроможності показав, що лідером на ринку вивчення послуг англійської мови є «Лондонська школа англійської мови». Далі по рейтингу є школа Green forest . Школа англійської мови Speak Up займає третє місце. Слабкими сторонами школи англійської мови Speak Up є відсутність системи оцінювання знання англійської мови IELTS, здачі міжнародного іспиту з англійської мови TOEFL. Також більшість викладачів школи Speak Up не мають міжнародного сертифікату.

Дослідження показало, що сильними сторонами школи англійської мови Speak Up є: якість надання послуг з вивчення іноземних мов, хороша репутація у клієнтів, наявність навчальної бази і літератури, наявність інноваційного потенціалу, гнучка цінова політика, індивідуальний розвиток мовної компетенції, гнучка форма і час зайнять, сучасні технології, європейські стандарти навчання мовної компетенції (CEFR), індивідуальна система оцінювання, розмовна практика на майстер-класах і в розмовних клубах, наявність клубу клубу Speak Up в рамках якого можна відвідувати спеціальні тематичні заняття-конверсаторії – Club Activities. Слабкими сторонами школи англійської мови Speak Up є: погіршення конкурентної позиції по деяких видах надання освітніх послуг, відсутність чіткої маркетингової стратегії підвищення

якості і конкурентоспроможності послуг, відсутність системи оцінювання знання англійської мови IELTS, відсутня здача міжнародного іспиту з англійської мови TOEFL, більшість викладачів школи Speak Up не мають міжнародного сертифікату.

Таким чином, школа англійської мови Speak Up має сприятливі можливості підвищення якості і конкурентоспроможності послуг, і відповідно збільшення прибутку за рахунок впровадження системи оцінювання знання англійської мови IELTS, можливості здача міжнародного іспиту з англійської мови TOEFL, міжнародної сертифікації викладачів.

В результаті проведеного дослідження нами пропонуються наступні напрями підвищення якості і конкурентоспроможності послуг ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА»:

1. Впровадження системи оцінювання знання англійської мови IELTS
2. Впровадження міжнародний іспит з англійської мови TOEFL
3. Проходження сертифікації викладачам школи Speak Up

Таким чином, прогнозний економічний ефект в результаті впровадження напрямів підвищення якості і конкурентоспроможності послуг ТОВ «СТАДІ СИСТЕМС ОДЕСА» складе 210000 грн. Термін окупності – 10,3 міс. Отримані показники ефективності дозволяють стверджувати про високий рівень інвестиційної привабливості проекту, тобто проект слід прийняти до розгляду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Науменко М.О. Підвищення якості послуг підприємства в системі ринкових відносин / М. О. Науменко, Т. В. Гура, В. С. Ковширко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2015. - Вип. 42. - С. 319-322.
2. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (чинний від 01.01.2008). – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с.
3. Орлов А.В. Менеджмент: учеб. / А.І. Орлов. - М.: Смарагд, 2014. - 298 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості : [підручник] / М.І. Шаповал. – К. : Знання, КОО, 2012. – 475 с.
5. Всеобщее управление качеством [Текст]: учебник для вузов / [О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин]; под ред. О. П. Глудкина. – М.: Радио и связь, 2015. – 600 с.
6. Міжнародна організація зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/ru/home.html>
7. Братчиков В. Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 року. Основа, структура і практика застосування (Частина 1. Принципи побудови) [Текст]/ В. Братчиков // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2000 р. – № 2. – С. 53- 57.
8. Братчиков В. Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 року. Основа, структура і практика застосування (Частина 1. Принципи побудови) [Текст]/ В. Братчиков // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2000 р. – № 2. – С. 53- 57.
9. Басовкий Л. Е. Управление качеством: учебник [Текст] / Л. Е. Басовкий, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА, 2015. – 212 с.
10. Хімичева Г.І. Аналіз категоріальних понять системи управління якістю ВНЗ / Г. І. Хімичева, О. А. Антоненко // Київський національний університет технологій та дизайну. Вісник КНУТД. - 2015. - N 5(90). - С. 203-210 .

11. Федулова Л.І. Сучасні концепції менеджменту: навчальний посібник [Текст] / за ред. д.е.н., проф. Л.І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 536 с.
12. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
13. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х. : ХТЕІ, 2015 – 222 с.
14. Масляєва О.О. Економічна сутність категорії «конкурентоспроможність»: дефініція та систематизація / О.О.Масляєва // // Ефективна економіка. – 2015. – № 10. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_10_20.
15. Карлофф Б. Деловая стратегия / Б. Карлофф.– М.: Экономика, 2012. – 239 с.
16. Горбашко Е.А. Конкурентоспособность продукции / Е.А. Горбашко. - Санкт-Петербург : СПбУЭФ, 2014. - 64 с.
17. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление / Р.А. Фатхутдинов. - М.: ИНФРА, 2012. – 312 с.
18. Дементьева А. Г. Конкурентоспособность международных компаний / А. Г. Дементьева // Маркетинг в России и за рубежом. – 2015. – № 6. – С. 10-12.
19. Гринько Т. В. Фактори конкурентоспроможності підприємств / Т. В. Гринько // Держава та регіони. – 2016. – № 2. – С. 50–53.
20. Шлюсарчик Б. Еволюція і співвідношення понять конкуренції та конкурентоспроможності / Б. Шлюсарчик // Академічний огляд. - 2016. - № 1. - С. 20-26.
21. Дробитько Н.А. Теоретические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия // Вісник ХДЕУ. – 2016. – №4(20). – С.72-76.

22. Козлова Л.В. Конкурентоспроможність послуг – запорука вдалої економічної стратегії підприємства / Л.В. Козлова, Е. Х. Султанова // Актуальні проблеми економічного і соціального розвитку регіону: Збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Красноармійськ, 20 грудня 2015р.) / Красноармійський індустріальний інститут ДонНТУ. – В 2-х томах. – Т.2. – Донецьк: «Світ книги», 2015. – С. 78 – 82.

23. Вареник І.В. Конкурентоспроможність сфери послуг України / І.В. Вареник // Економіка та суспільство. – 2016. – №2. – С. 45 – 48.

24. Живко З.Б. Управління оцінкою конкурентоспроможності послуг як складова економічної безпеки бізнесу/ З.Б. Живко, Д.Г. Магомедрасупов, В.М. Зінько // Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. - 2015. - Вип. 6. - С. 41-44.

25. Сабецька Г.Р. Рыночная модель конкурентоспособности продукции / Г.Р. Сабельке // Маркетинг. – 2014. – 240 с.

26. Кривов'язюк І. В. Економічна діагностика [текст]: навч. посіб. / І. В. Кривов'язюк. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 456 с.

27. Кривешко О.В. Чинники формування конкурентоспроможності підприємства та кластерів / О.В. Кривешко, П.В. Сідун // Національний університет «Львівська політехніка». – 2014. – С.180-188.

28. Грицишин Н. Оцінка конкурентоспроможності підприємства / Н.Грицишин // Вісник Львівського університету. Серія економічна. Вип. 33. – 2014. – С.431–436.

29. Нефедова О.Г. Конкурентоспроможність в умовах зовнішніх змін / О.Г. Нефедова // Вісник Хмельницького національного університету Економічні науки. – 2012. – №5.Т.2. – С.212–215.

30. Кривешко О.В. Чинники формування конкурентоспроможності підприємства та кластерів / О.В. Кривешко, П.В. Сідун // Національний університет «Львівська політехніка». – 2015. – С.180-188.

31. Єфремова В.Б. Фактори впливу на конкурентоспроможність підприємства / В.Б. Єфремова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.viem.edu.ua/konf6/art.php?id=0467>

32. Мошнов В.А. Комплексная оценка конкурентоспособности предприятия / В.А. Мошнов [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.cfin.ru/management/strategy/estimate_competitiveness.shtml

33. Желіховська М.В. Методи оцінки ринкових позицій підприємства / М.В. Желіховська // Вісник ХНУ. – 2015. – № 6. – Т. 1. – С. 75-79.

34. Беляєва С.В. Методика визначення конкурентоспроможності підприємства (практичний аспект) / С. В. Беляєва, Т. Л. Зубко // Інноваційна економіка, 2013. – Т. 6. – С. 77–81.

35. Карпенко Л.М. Методичні підходи до оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємства / Л. М.Карпенко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2013. - Вип. 3(2). - С. 24-31..

36. Щур О.М. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг / О.М. Щур, Н.І. Коломієць // http://www.rusnauka.com/36_PWMN_2016/Economics/76554.doc.htm

37. Виноградова О.В. Методологічні підходи до оцінки рівня конкурентоспроможності підприємств сфери послуг / О.В. Виноградова, О.В.Куценко // Економіка. Менеджмент. Бізнес. - 2015. - № 2. - С. 97-101.